CONDITIONS PARTICULIERES DES SERVICES DE TÉLÉPHONIE VOIP

VERSION DE JANVIER 2022

DÉFINITIONS

ADSL : Technologie permettant l'utilisation du réseau téléphonique pour accéder au réseau Internet à haut débit.

ARCEP : Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

Client : Personne physique ou morale, domiciliée dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en Suisse, signataire des conditions contractuelles générales et particulières de XANKOM pour tout service souscrit auprès de XANKOM.

Commande : Toute commande de Services réalisée à partir d'un bon de commande client ou devis délivré par XANKOM dans le cadre du Contrat.

Contrat : Le contrat est formé du bon de commande ou devis rempli par le Client, des conditions générales de vente de XANKOM, des présentes conditions particulières Service Téléphonie et autres éventuelles conditions particulières de Service applicables, ainsi que de l'ensemble des documents auxquelles elles font référence.

Dépôt de garantie : Somme versée par le Client à XANKOM à titre de garantie en contrepartie de l'augmentation de sa limite de consommation hors forfait ou à la seconde ; ou en contrepartie de la mise à disposition du matériel choisi par le Client.

Forfait : Service souscrit par le Client auprès de XANKOM correspondant à une offre de téléphonie déterminée dont les caractéristiques techniques sont susceptibles de varier selon l'offre choisie.

Frais de mise en service : Frais pouvant être facturés au Client par XANKOM dans le cadre de l'activation du Service (frais de provisionnement de lignes, frais de configuration initiaux des Services, frais de gestion et de livraison, etc.) ou lors du rattachement d'un numéro de téléphone à un compte facturation (frais de routage effectués par XANKOM pour le numéro sélectionné par le Client).

Groupe : Ensemble des lignes à la seconde ou forfait que le Client décide de regrouper. La facturation ainsi éditée est commune aux lignes rattachées à ce groupe. Le dépôt de garantie tel que défini à l'article 13 des présentes est également commun à l'ensemble des lignes ainsi regroupées.

Identifiant Client : Compte Client pour tout service souscrit auprès de XANKOM et permettant l'accès à l'interface de gestion.

Interface de gestion : Espace client accessible sur le site XANKOM par le Client après identification par l'entrée de son identifiant client et mot de passe correspondant.

Numéro Alias : Numéro supplémentaire souscrit par le Client lui permettant d'assurer la redirection automatique des appels vers un autre numéro préalablement attribué par XANKOM lors de la souscription d'un forfait.

Portabilité : opération permettant au Client de conserver son numéro de téléphone attribué précédemment par un autre opérateur de télécommunications, lors de la souscription d'un service de téléphonie auprès de XANKOM.

Répondeur : Service de messagerie téléphonique.

S.I.P. : Session Initiation Protocol, ou logiciel SIP, est un protocole de voix sur IP de type pair à pair. Le SIP supporte également des services de visiophonie.

Service : Désigne l'ensemble des services fournis par XANKOM conformément aux contrats souscrits par le Client.

Site XANKOM : Site web de la société XANKOM ou à tout autre site dérivé appartenant à l'une de ses Sociétés Apparentées, accessible depuis le réseau internet à l'adresse https://www.xankom.fr à partir d'un accès internet.

Télécopie : Le numéro XANKOM peut être utilisé comme terminal de réception de télécopies, celles-ci sont converties au format pdf et envoyées par courriel au Client directement à son adresse électronique préalablement renseignée par lui.

VoIP : Technique également appelée "Voix sur IP" utilisée pour transporter la voix à travers des paquets IP standards.

ARTICLE 1 : OBJET

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de définir les conditions techniques et financières des offres de téléphonie VoIP de la société XANKOM. 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 XANKOM.

L'utilisation du Service est soumise préalablement à la création d'un Identifiant Client.

Le Service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. XANKOM 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, XANKOM en informera dans un délai préalable de trente (30) jours ses clients par une communication sur le site https://www.xankom.fr et/ou par l'envoi d'un courriel à l'adresse renseignée par le Client lors de la création de son identifiant Client.

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

La grille tarifaire pour l'ensemble des destinations accessibles depuis le réseau XANKOM est consultable depuis le site XANKOM.

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 géolocalisation de l'appel.

Toutefois, XANKOM rappelle que l'appel sera transmis au centre d'appel compétent dans la zone géographique correspondant à l'adresse indiquée par le Client sur le bon de commande initial.

Les appels à destination des numéros XANKOM 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 sur présentation de 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, XANKOM 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.

XANKOM rappelle au Client que ce dernier peut perdre son numéro de téléphone dans certaines hypothèses, notamment en cas de nouvelle adresse non éligible.

Le Client peut demander en amont de l'installation initiale, la fonctionnalité qu'il souhaite attacher à ses numéros de téléphone.

Un numéro peut être utilisé pour les finalités suivantes :

• La réalisation d'appels téléphoniques entrants / sortants ;

• Répondeur téléphonique : les messages vocaux sont alors convertis au format wmv et transmis au Client par courriel directement à son adresse électronique préalablement renseignée ;

• Télécopie : le numéro est alors un terminal de réception de télécopies, celles-ci sont converties au format pdf et envoyées par courriel au Client directement à son adresse électronique préalablement renseignée.

Le Client peut, s'il le souhaite, souscrire un Numéro Alias qu'il pourra rattacher à une ligne déjà activée sous réserve du paiement des frais de mise en service et d'une redevance mensuelle.

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ACCÈS

Avant la souscription au Service, il appartient au Client de vérifier qu'il dispose de l'ensemble des moyens techniques nécessaires à une utilisation normale du Service dont notamment une connexion à Internet de qualité.

XANKOM 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 VoIP, 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, etc.

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 : MODALITÉS DE SOUSCRIPTION

Pour souscrire au Service, il appartient au Client de se connecter sur le site https://www.xankom.fr dans l'onglet « Contact », puis de renseigner le formulaire en sélectionnant le sujet « Téléphonie fixe ».

Le Client se voit octroyer un compte client lors de la Commande ou se connecter à partir de son compte déjà existant. Le Client doit s'assurer que les informations renseignées sont exactes.

Pour toute souscription à un Service de téléphonie, XANKOM demande au Client de lui adresser par voie postale ou électronique 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 sera strictement limité à la seule réception d'appels et aux appels émis vers le réseau XANKOM.

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 XANKOM 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 règlementaires en vigueur lui étant applicables.

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 que XANKOM 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. XANKOM 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 présent 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 d'appels par le Client est strictement prohibée et entraînera la suspension immédiate et sans préavis du Service souscrit par ce dernier.

Toute consommation manifestement abusive du Service entraînera la possibilité pour XANKOM de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

En cas d'utilisation considérée comme abusive, ou non conforme aux présentes, XANKOM se réserve le droit de suspendre le Service du Client. Dans la mesure du possible, XANKOM avertira préalablement le Client que l'utilisation du Service fait l'objet d'une utilisation non-conforme ou manifestement abusive.

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 de XANKOM de limiter tout ou partie du Service lorsque celui-ci ne respecte pas les présentes conditions particulières, ou qu'il a atteint le montant maximal de réserve de communications.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la non-divulgation ou utilisation illicite de son mot de passe et permettant l'accès à son Interface de gestion.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITÉ 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 utilisés 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 XANKOM ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci.

Il appartient au Client de signaler à XANKOM tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service.

ARTICLE 7 : OBLIGATIONS DE XANKOM

Les obligations souscrites par XANKOM sont des obligations de moyens.

XANKOM 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 : RESPONSABILITÉ DE XANKOM

La responsabilité de XANKOM 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 ;

• Evénement ou incident indépendant de la volonté de XANKOM ;

• 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 de XANKOM 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 du Client, notamment de tout câblage ou réseau wifi.

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

Les réparations dues par XANKOM en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

En raison de la grande technicité de la conversion des messages de répondeur au format électronique et de leur transmission par courriel, XANKOM 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 XANKOM ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, ne résultant pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par XANKOM, 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 XANKOM, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à XANKOM pour la période considérée ou facturées au Client par XANKOM ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de XANKOM 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, XANKOM informe le Client qu'elle pourrait être amenée à monitorer le Service.

ARTICLE 9 : ANNUAIRE

Conformément aux dispositions règlementaires en vigueur, XANKOM 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 transmettre par courrier ou email via support@xankom.fr à Xankom les informations qu'il souhaite voir publier dans les services d'annuaire.

Le Client peut toutefois s'opposer par courrier ou email via support@xankom.fr, à ce que ses informations personnelles (numéros de téléphone et 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 10 : FACTURATION

10.1 Frais de mise en service

La souscription d'un service téléphonie impose le paiement de frais de mise en service, correspondant notamment à l'activation de la ligne et du numéro de téléphone. Il comprend le paramétrage initial selon le scénario d'appel défini avec le client le jour de l 'installation principale. Toute demande de changement de configuration et la gestion du changement en général seront soumis à facturation au tarif simple de 50€ HT par demi-heure écoulée. Le forfait minimum pour toute intervention non curative est de 50€ HT.

10.2 Mode de facturation

L'offre à la seconde correspond à une consommation dite à la seconde, seuls les appels effectués étant facturés au Client, sur la base des tarifs accessibles dans la grille tarifaire.

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 destination 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.

10.3 Options complémentaires

Le Client peut choisir de souscrire des options complémentaires qu'il pourra associer aux offres souscrites.

Celles-ci pourront faire l'objet d'une facturation à l'installation ou mensuelle selon les cas.

ARTICLE 11 : DÉPÔT DE GARANTIE POUR TOUTE CONSOMMATION HORS FORFAIT, OU À LA SECONDE

XANKOM détermine préalablement et pour toute souscription d'un compte de facturation, une somme fixe de 200€ HT correspondant au montant total pour lequel le Client est en mesure d'effectuer des appels hors forfait ou à la seconde.

Lorsque le Client atteint la limite de consommation de 200€ HT, l'ensemble des lignes rattachées à son compte de facturation sont limitées à la seule réception d'appels entrants dans le cadre d'une consommation à la seconde, et/ou aux seules destinations contractuellement prévues dans le forfait souscrit par le Client.

La limite de consommation hors forfait ou à la seconde peut toutefois être augmentée par le Client. En ce sens, il peut effectuer une ou plusieurs commande(s) par l'intermédiaire de son interlocuteur commercial via contact@xankom.fr qu'il devra régler par virement bancaire pour effectuer son dépôt de garantie, celui-ci ne constituant en aucun cas un acompte et ne dispense nullement le Client du paiement ponctuel des sommes dues.

Le dépôt de garantie ne peut être restitué au Client, même partiellement, pendant l'exécution du contrat. La somme versée demeure bloquée jusqu'à la résiliation du Contrat par l'une des parties ou en cas de non-renouvellement automatique.

Il appartient au Client de suivre scrupuleusement les recommandations de XANKOM avant d'effectuer un virement bancaire, en effet en l'absence des éléments d'identification requis, XANKOM ne pourra modifier la limite de consommation du Client ni éditer de facture correspondant au virement bancaire effectué.

XANKOM rappelle au Client qu'il peut survenir un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la date du virement avant que la somme ne puisse effectivement être perçue sur le compte de XANKOM.

Le Client recevra la facture correspondant au versement d'un dépôt de garantie dans un délai de soixante-douze (72) heures ouvrées à compter de la réception effective du virement par XANKOM.

A défaut, il appartient au Client de se rapprocher du service clients de XANKOM pour obtenir un complément d'informations.

Par dérogation aux conditions générales de service, le Client ne peut invoquer le droit de rétractation pour tout virement d'un dépôt de garantie, la modification de son plafond de consommation intervenant immédiatement à compter de la validation de son virement.

Cette limite de consommation est applicable à l'ensemble des lignes rattachées au Groupe déterminé par le Client. Le montant total des consommations hors forfait ou à la seconde pour chacune des lignes associées au Groupe ne peut excéder le montant déterminé par XANKOM ou par le Client le cas échéant.

En cas de résiliation ou de non-renouvellement du Contrat, XANKOM procédera à la restitution du dépôt de garantie versé par le Client dans un délai de dix (10) jours suivant la date d'échéance ou de la résiliation effective de son Contrat. XANKOM se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels impayés.

ARTICLE 12 : TARIF, PAIEMENT ET DÉLAI DE PAIEMENT ET DE RENOUVELLEMENT

12.1 Tarif

Les prix des services fournis par XANKOM au titre du contrat de prestations de services de XANKOM font l'objet de plusieurs tarifs établis en fonction de la nature des prestations fournies. Les tarifs en vigueur sont disponibles en consultation en ligne sur le site www.xankom.fr et sur demande auprès de XANKOM, à l'adresse XANKOM 75 rue Jules Janssen 29490 Guipavas.

Les abonnements et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande ; ils sont payables en euros, d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande.

XANKOM 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.xankom.fr trente (30) jours à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client. Suite à cette information le Client sera libre de résilier le Contrat, dans les conditions précisées dans l'article 13 des présentes. A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

XANKOM se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

Toute souscription au Service (sauf conditions dérogatoires applicables) nécessite le paiement préalable de frais de mise en service et/ou d'un dépôt de garantie en complément du coût éventuel de l'offre choisie.

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.

Prestations complémentaires :

Toute demande de changement de configuration, tout comme la gestion du changement en général, seront soumis à facturation au tarif simple de 50€ HT par demi-heure écoulée. Le forfait minimum pour toute intervention non curative est de 50€ HT qu'il soit en télé intervention ou en présentiel. Les frais de déplacement sur site sont facturés 90€ HT par déplacement.

Toute demande d'assistance-dépannage technique en cas de défaillance du système mis en service par Xankom est incluse dans votre contrat du Lundi au Vendredi de 9 :00-12 :00 et de 14 :00 à 18 :00.

12.2 Modalités de Paiement

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

Les moyens de paiement disponibles sont indiqués au Client sur le bon de commande XANKOM.

Le Service du Client sera strictement limité aux forfaits fixes souscrits lors de la commande ainsi qu'aux destinations correspondantes.

12.3 Renouvellement

Le Service souscrit par le Client est automatiquement renouvelé pour une durée d'un mois à compter de la date d'expiration de la période initialement souscrite, le paiement est automatiquement effectué sur le moyen de paiement sélectionné par le Client lors de la Commande.

Le Client peut toutefois demander le non-renouvellement de son Service offre téléphonique par courriel adressé à contact@xankom.fr. Le Service ne sera ainsi pas renouvelé à l'issue de la période en cours d'exécution au moment de la demande formulée par le Client.

12.4 Conséquences d'un retard de paiement

Tout défaut de paiement ou impayé (défaut de provision et/ou rejet par la banque de XANKOM suite à un paiement par prélèvement, par renouvellement automatique...) sera considéré comme un retard de paiement.

De convention expresse et sauf report sollicité à temps et accordé par XANKOM de manière spécifique 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 restantes 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 pour XANKOM de suspendre ou de résilier l'exécution de toute Commande en cours jusqu'au paiement complet des sommes dues par le Client ; l'application pénalités de retard exigibles le jour suivant la date limite de règlement, et dont le taux d'intérêt est égal à trois fois le taux d'intérêt légal, ainsi que d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros, sans préjudice de la possibilité pour XANKOM de demander, sur justification, une indemnisation complémentaire lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de ladite indemnité forfaitaire ;

• La suspension de toutes les prestations en cours, quelle que soit leur nature, sans préjudice pour XANKOM d'user de la faculté de résiliation du Contrat stipulée à l'article « Résiliation ».

Tout désaccord concernant la facturation et la nature du Service devra être exprimé par courrier électronique à destination du support XANKOM dans un délai d'un mois après émission du bon de commande.

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

12.5 Délai de prescription

En application de l'article L34-2 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 XANKOM.

12.6 Informations sur les factures

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

ARTICLE 13 : RÉSILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues aux Conditions Générales de Services Téléphoniques XANKOM.

Dans les autres cas, le Client est libre de résilier le Contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à XANKOM 75 rue Jules Janssen 29490 Guipavas. Toute demande de résiliation du Contrat par le Client sera effective à compter du lendemain de la date de réception par XANKOM, sous réserve que le Client ait précisé l'ensemble des informations requises permettant son identification. Le Client pourra demander que cette résiliation prenne effet plus de dix (10) jours après la réception, par XANKOM, de sa demande de résiliation.

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

Le non-respect par le Client des présentes conditions, entraînera le droit pour XANKOM 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 XANKOM pourrait prétendre.

Si XANKOM résilie le Contrat dans les conditions prévues ci-dessus, le Client ne pourra prétendre au remboursement par XANKOM des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par XANKOM, et XANKOM 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 XANKOM, XANKOM 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 XANKOM.

XANKOM se réserve la possibilité de ne pas assurer le renouvellement du Service à son terme. XANKOM notifiera alors, avec un délai préalable de trente (30) jours, l'arrêt du Service par communication électronique adressée au Client. Les Services en cours à la date de la notification seront poursuivis jusqu'à leur date d'expiration sans possibilité de renouvellement.

En cas de manquement par l'une des parties à l'une ou l'autre de ses obligations au titre du Contrat non réparé dans un délai de sept (7) jours à compter soit (i) d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée par la partie plaignante notifiant les manquements en cause, soit (ii) de toute autre forme de notification faisant foi adressée par ladite partie, le Contrat sera résilié de plein droit, sans préjudice de tous dommages intérêts éventuels qui pourraient être réclamés à la partie défaillante.

La date de notification de la lettre comportant les manquements en cause sera la date du cachet de la poste, lors de la première présentation de la lettre.

Le Client peut demander la résiliation de son Service dans les conditions décrites au sein des Conditions Générales de Service Téléphonique XANKOM en cas de suppression d'une destination couverte par le service Téléphonie et dont la liste est accessible sur le site XANKOM.

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

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.

XANKOM se réserve le droit d'effectuer une restriction, limitation ou suspension du Service en cas de demande notifiée par une autorité compétente, administrative, arbitrale ou judiciaire, ainsi qu'en cas de décision de justice ou administrative, conformément aux lois applicables appropriées.

Toute notification du Client au titre du présent article devra être adressée à XANKOM par courrier recommandé avec avis de réception.

ARTICLE 14 : PORTABILITÉ

Le Client peut s'il le souhaite demander la portabilité de son numéro précédemment attribué par l'opérateur historique ou attribué par l'opérateur historique et porté chez un opérateur tiers. Cette procédure est disponible sous certaines conditions, il appartient au Client de prendre contact avec XANKOM afin de vérifier que son numéro de téléphone peut être effectivement porté.

La portabilité ne peut être demandée qu'à la souscription du service, toute demande ultérieure ne pourra être accueillie favorablement par XANKOM.

Lors de la souscription à un Service de téléphonie XANKOM avec demande de portabilité, le Client donne mandat à XANKOM pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la portabilité de son numéro auprès de son précédent opérateur. Cette demande a également pour effet de procéder à la résiliation de son précédent contrat d'abonnement souscrit auprès d'un autre opérateur.

La demande de portabilité est soumise à l'appréciation de l'opérateur de boucle locale, XANKOM prendra contact avec le Client pour le tenir informé de sa demande de portabilité.

XANKOM ne peut garantir le délai de portabilité transmis par l'opérateur de boucle locale et ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non-respect du délai annoncé par ce dernier.

ANNEXE 1 : CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE FAX

Le Client peut souscrire au service Fax sous réserve du paiement des frais de mise en service.

Facturation :

Le Client est facturé pour chaque page envoyée depuis son service Fax, le tarif peut varier en fonction du pays vers lequel est envoyé la télécopie.

Les tarifs sont accessibles sur le site d'OVH dans la partie consacrée au service Fax.

L'envoi de télécopies fait l'objet d'une facturation dite hors forfait, et entre dans la limite de consommation hors forfait telle que définie dans l'article 13 des conditions particulières des Services de téléphonie.

Obligations et Responsabilité du Client

Le Client s'engage à :

- ne pas diffuser par l'intermédiaire du service fax OVH de contenus portant atteinte aux droits de la propriété intellectuelle, droits d'auteur, droit de la personnalité, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public,
- ne pas utiliser le service fax à des fins illégales notamment : l'émission de télécopies non désirées ou non sollicitées, pour des opérations de harcèlement, d'usurpation d'identité...

Tout abus pourra entraîner la suspension immédiate et sans avertissement préalable du service OVH Fax souscrit par le Client.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du service Fax ainsi que du contenu des télécopies qu'il envoie.

Responsabilité d'OVH :

OVH ne saurait voir sa responsabilité engagée en raison de dysfonctionnements rencontrés sur les réseaux de télécommunication et dont le contrôle n'est pas assuré par OVH, OVH ne répond à ce titre que d'une obligation de moyens.

Eu égard aux spécificités techniques du service Fax, OVH ne peut garantir l'intégrité du document ainsi transmis, des dysfonctionnements non détectés ou non identifiés peuvent survenir, en ce sens le Client reconnaît avoir pris connaissance de ces risques éventuels.

OVH s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens dont elle dispose pour garantir la meilleure qualité de service possible.

ANNEXE 2 : CONDITIONS D'UTILISATION TÉLÉPHONES & ACCESSOIRES

ARTICLE 1 : DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service consiste en la mise à disposition de matériels : postes téléphoniques et/ou accessoires liés (ci-après désigné « le Matériel ») permettant l'émission et la réception d'appels.

Le Client choisit lors de sa commande la formule correspondant le mieux à ses besoins parmi celles proposées par XANKOM.

Les formules proposées diffèrent quant à la facturation des appels émis vers les téléphones fixes en France, à l'international ainsi que vers les mobiles en France ou à l'international.

En fonction de la déclinaison, il s'agira d'une facturation à la seconde, à la minute ou au forfait.

Dans le cadre d'un forfait, les minutes non consommées sont perdues à la date de renouvellement, le Client ne disposant pas du report des minutes inutilisées le mois suivant.

Toute consommation hors forfait est facturée à la seconde sur la base des tarifs disponibles sur le Site XANKOM, dans la rubrique « FAQ ».

ARTICLE 2 : MISE A DISPOSITION DU MATÉRIEL

A compter de la réception des documents justificatifs du Client par XANKOM, et sous réserve du paiement effectif du bon de commande, XANKOM procèdera à l'envoi du Matériel dans un délai raisonnable. Le Matériel sera livré à l'adresse choisie par le Client lors de la commande ou au siège de XANKOM en vue de son installation.

En contrepartie de la mise à disposition du Matériel par XANKOM, le Client versera lors de la commande un dépôt de garantie ainsi que des frais de mise en service, tels que décrits sur le site internet XANKOM et pouvant varier selon le Matériel choisi par le Client.

La mise à disposition du Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété. Le Matériel reste la propriété exclusive de XANKOM. Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par XANKOM.

Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition du Matériel tel que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur le Matériel telle que, à titre non exhaustif : ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installés, etc.

Le Client agit comme gardien du Matériel à compter de la livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a la jouissance.

ARTICLE 3 : DROIT DE RÉTRACTATION

En cas d'exercice du droit de rétractation, le Client s'engage à renvoyer le Matériel à XANKOM, dans son emballage d'origine, en bon état, et dans un délai de quinze (15) jours. Les frais de retour demeurent à la charge exclusive du Client.

Les retours sont à effectuer dans leur état d'origine et complets (emballage, accessoires, notice…), ainsi qu'accompagnés des documents émis par XANKOM pour l'identification du Client et la validation de la commande. A défaut, le dépôt de garantie pourra être conservé en tout ou partie par XANKOM.

ARTICLE 4 : DÉFAILLANCE TECHNIQUE DU MATÉRIEL

En cas de défaillance technique du Matériel, le Client s'engage à prendre contact avec le Service Clients XANKOM pour préciser le problème technique rencontré. Lorsque la défaillance technique est avérée lors du diagnostic effectué par XANKOM, le Service Clients XANKOM ouvrira un rapport d'incident contenant le détail de la panne rencontrée et invitera le cas échéant le Client à expédier à ses frais le Matériel défectueux.

Dès réception, XANKOM analysera le Matériel du Client et, dans la mesure du possible, procèdera aux réparations nécessaires.

En cas de problème nécessitant un temps d'intervention supérieur à soixante-douze (72) heures ouvrées, XANKOM expédiera au Client un nouveau Matériel équivalent à celui initialement mis à disposition.

ARTICLE 5 : PERTE, VOL, DÉTERIORATION

En cas de perte, vol ou détérioration (choc, dommage électrique…) du Matériel, le Client s'engage à en avertir XANKOM dans un délai de huit (8) jours à compter de la découverte de l'évènement. Un nouveau Matériel pourra être expédié par XANKOM au Client, sous

réserve du paiement par le Client du coût correspondant à la remise en état du Matériel abîmé, détérioré ou perdu, et du renvoi dans les dix (10) jours à compter de la réception du nouveau Matériel par le Client du Matériel abîmé ou détérioré.

Par ailleurs, XANKOM recommande au Client d'assurer le Matériel mis à disposition auprès de sa compagnie d'assurance.

ARTICLE 6 : RÉSILIATION DU CONTRAT ET RESTITUTION DU MATÉRIEL

6.1 Restitution du Matériel

Dans un délai de quinze (15) jours à l'issue du Contrat, et quelle que soit la cause, le Client s'engage à expédier l'ensemble des Matériels mis à sa disposition par XANKOM à l'adresse suivante : XANKOM – 75 rue Jules Janssen – 29490 Guipavas.

A défaut de restitution du Matériel mis à disposition dans le délai imparti, ou en l'absence de document permettant l'identification du Client, XANKOM conservera le dépôt de garantie versé par le Client lors de la commande de son terminal d'appel.

En cas de retour incomplet et/ou si le Matériel ou ses accessoires sont réparables, XANKOM pourra facturer au Client le coût des pièces manquantes et de la main d'œuvre ; en cas de remplacement total du Matériel, la totalité du dépôt de garantie sera conservée par XANKOM.

6.2 Restitution du Dépôt de garantie

Le dépôt de garantie est reversé au Client dans un délai raisonnable suivant la réception par XANKOM de l'ensemble des Matériels mis à disposition du Client. XANKOM se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels coûts liés à une remise en état du Matériel et des éventuels impayés. Le dépôt de garantie ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement des sommes dues.

XANKOM rappelle au Client que le ou les Matériel(s) ne doivent pas être jetés parmi les ordures ménagères, mais être déposés en déchèterie ou à faire reprendre dans un centre spécialisé ou par XANKOM.

Le :

Signature et cachet