

CONDITIONS PARTICULIERES

« Accès internet & téléphonie – TCI »

Version en vigueur à compter du 22 avril 2025

Le présent document décrit les conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relative à la téléphonie et à l'accès internet (ci-après « CP TCI »). Elles viennent préciser les conditions générales de service du Prestataire dans leur dernière version en vigueur disponible sur son site Internet à l'adresse suivante : <https://www.oci.fr/conditions-generales/> (les « CGS »).

Article 1. Champ d'application

Le paragraphe « Champ d'application des CGS et opposabilité » de l'article 1 RELATION CONTRACTUELLE ENTRE LES PARTIES des CGS est complété comme suit :

Les Prestations se rapportent à la fourniture de services et solutions de télécommunication et notamment en matière de téléphonie et d'accès à internet, au travers de son offre « OCI Connect ». Le Client a souhaité disposer de moyens de télécommunication modernes et de Prestations associées, notamment de maintenance.

Le Prestataire agit en tant qu'opérateur pour les Prestations suivantes :

- Mise à disposition d'un lien d'accès Internet ;
- Prestations de téléphonie (abonnement mobile ou fixe).

Par ailleurs, le Prestataire propose de :

- Mettre à disposition du Matériel pour ses activités d'opérateur décrites ci-dessus (par exemple : routeur, mobiles)¹ ; et/ou
- Mettre à disposition des Produits logiciels de téléphonie et le Matériel associé² ;
- Réaliser la mise en place et/ou la réalisation de la Prestations récurrentes (installation, supervision, maintenance etc.)³.

Article 2. Définitions

Les termes portant une majuscule dans les CGS et réutilisés au sein des présentes CP TCI ont la même signification que celle qui leur est donnée dans les CGS.

Les définitions suivantes sont ajoutées à l'article 2 DEFINITIONS des CGS :

« **Equipements** » : désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Client mais pouvant également être la propriété du Prestataire, de ses partenaires techniques ou de l'opérateur hôte et utilisé par le Prestataire pour rendre les services inclus dans les Prestations ;

« **Réseau** » : désigne le réseau de télécommunication fourni par le Prestataire au Client dans le cadre de l'exécution du Contrat ;

Spécifiquement pour l'accès à internet :

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement des services (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point de Terminaison situé sur le Site et les Equipements fournis par l'opérateur hôte ;

« **Lien d'Accès** » désigne le lien de raccordement direct établi entre le Réseau de l'opérateur hôte et le Site

permettant au Client d'accéder aux services inclus dans les Prestations ;

« **Point de Terminaison** » désigne le premier point d'accès physique du Réseau installé dans les locaux du Client (par exemple : une réglette ou une tête de câble) ;

Article 3. Durée des Prestations

Par dérogation à l'article 3 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE des CGS, la durée par défaut de la période d'engagement initial des Prestations récurrentes est de soixante (60) mois. Le reste de l'article reste inchangé.

Article 4. Etendue des Prestations

Le paragraphe « Périmètre des Prestations » de l'article 6 ETENDUE DES PRESTATIONS des CGS est complété comme suit :

Les Niveaux de service (auxquels il est fait référence dans les CGS) applicables aux Prestations sont définis en **Annexe 1** des présentes CP TCI.

La section « Evolution des Prestations » de l'article 6 ETENDUE DES PRESTATIONS des CGS est remplacée comme suit :

Evolution des Prestations – Les Prestations initiales peuvent évoluer par le biais de Prestations additionnelles. Le Prestataire aura la possibilité, de modifier unilatéralement un service inclus dans les Prestations, à condition que cette modification n'affecte pas de manière substantielle les Prestations et le prix associé. S'agissant de nouvelles prestations, celles-ci feront l'objet d'une Offre commerciale qui sera alors soumise aux CGS dans leur dernière version.

Article 5. Modalités de réalisation des Prestations

Le premier paragraphe de l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS est remplacé comme suit :

Le Prestataire s'engage à fournir au Client les Prestations pour la durée et dans les conditions prévues au Contrat. Les Prestations ne peuvent être réalisées qu'après validation technique de l'installation du Client (notamment : la présence des prérequis). Le Client s'engage à réaliser, à ses frais, toute opération préalable nécessaire à la mise en place des Prestations puis à maintenir un environnement, notamment technique, propice aux Prestations (par exemple : tenue à disposition d'un emplacement physique adapté aux Equipements, réalisation de la Desserte interne, disposer des autorisations nécessaires).

Eligibilité – De manière plus générale, le Prestataire ou les tiers éventuellement impliqués pourront procéder à une étude de la faisabilité et de l'éligibilité de l'installation ou du Site concerné aux Prestations concernées. Cette

¹ Cette mise à disposition est couverte par les Conditions générales de vente du Prestataire disponibles au lien suivant : <https://www.oci.fr/conditions-generales/> (ci-après les « CGV »).

² Cette mise à disposition est également couverte par les CGV.

³ La réalisation de ces prestations est couverte par les CGS, complétées par les présentes CP TCI.

vérification permet dans un premier temps de vérifier que le Client peut bénéficier des Prestations. Lorsque le Prestataire intervient en tant qu'opérateur, la première vérification constitue une éligibilité théorique lui permettant d'émettre son offre commerciale à destination du Client. Après acceptation de l'Offre commerciale, une visite sur Site est réalisée permettant de vérifier l'éligibilité technique et de prévoir le montant définitif des frais d'installation associés aux Prestations.

Le Prestataire ne peut être tenu pour responsable de l'inéligibilité théorique et/ou technique d'un Site ou des conséquences induites de la visite technique pour le Client, notamment en cas d'augmentation des frais d'installation. Alternativement, le Prestataire pourra proposer, si une telle alternative est faisable techniquement et financièrement, une technologie autre que celle initialement prévue. Cette dernière pouvant également impliquer un surplus de facturation.

Une section « Raccordement » est ajoutée à l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS :

Le Prestataire réalise le raccordement comme suit : un rendez-vous sera convenu entre le Client, le Prestataire et/ou les partenaires du Prestataire. Le rendez-vous sera fixé, dans la mesure du possible, dans un délai compatible avec le délai prévisionnel de réalisation des Prestations prévu par le Prestataire. Le technicien raccorde alors le Site du Client au Réseau et installe les Equipements sur le Site, à l'exclusion de toute autre prestation. Le technicien concrétise la Mise en service par un test de bon fonctionnement après le raccordement du Site au Réseau et l'installation des Equipements. A cet effet, le technicien dresse un compte-rendu mentionnant la date d'intervention, le détail des travaux réalisés et les tests effectués.

Spécifiquement pour les Liens d'Accès, le Prestataire notifie par e-mail au Client la date à laquelle le connecteur a été posé, rendant les services souscrits disponibles et opérationnels pour son Site.

La section « Réception des Prestations » de l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS est remplacée comme suit :

Réception des Prestations – La procédure de recette est appliquée par les Parties à l'issue des Prestations de raccordement du Lien d'Accès réalisées par le Prestataire et notifiées par e-mail (voir ci-dessus : notification par e-mail de la date à laquelle le connecteur a été posé) :

- Sauf mention autre dans l'Offre commerciale, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures après la notification pour émettre d'éventuelles réserves. En l'absence de réserve émise dans ledit délai, la recette est réputée prononcée par le Client et les Prestations considérées comme conformes.
- Les réserves doivent être directement en lien avec les Prestations concernées et être imputables au Prestataire.
- Des réserves mineures ou injustifiées ne peuvent justifier que le Client ne prononce pas la recette. En pareil cas, il sera fait application de la recette tacite prévue ci-dessus.
- La recette des Prestations constitue leur Mise en service.

La section « Suspension des Prestations » de l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS est complétée comme suit :

Par ailleurs, le Prestataire se réserve la possibilité de suspendre partiellement ou complètement les Prestations si le Prestataire y est obligé pour respecter un ordre, une

instruction ou une exigence gouvernementale, d'une autorité de régulation ou de contrôle ou de toute autorité administrative ou judiciaire, européenne, nationale ou locale compétente ou en cas d'arrêt des relations contractuelles qu'il entretient avec l'opérateur hôte.

Une section « Spécifiquement pour les Liens d'Accès » est ajoutée à l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS comme suit :

Rétablissement du Lien d'Accès – Afin de permettre dans les meilleurs conditions le rétablissement de son Lien d'Accès en cas d'interruption des Prestations le Client doit communiquer au Prestataire et avant l'installation le numéro de téléphone d'une personne présente sur le Site en Heures Ouvrées et capable de mener des actions de base sur indication d'un technicien.

Supervision du Réseau – Le Prestataire assure en option payante la supervision Réseau 24h sur 24, laquelle étant uniquement exploitée pendant les Heures ouvrées. Il supervise également dans ce cadre les équipements d'extrémité, y compris le routeur d'opérateur et effectue des mises à jour lorsqu'il est averti d'une faille de sécurité. La supervision permet au Partenaire de s'informer en temps réel (sur les Heures ouvrées) de l'état de fonctionnement des éléments cités au sein du présent paragraphe.

En cas d'indisponibilité prolongée du Réseau, le Client peut souscrire à un abonnement « secours 4G », lui permettant d'accéder au Réseau via une carte SIM 4G.

Ajout ou déménagement d'un Site – Dans l'hypothèse d'un changement de Site au cours du Contrat (déménagement), le Client est tenu de prévenir le Prestataire du changement envisagé, par notification en respectant un préavis de six (6) mois. Le Prestataire informera le Client :

- Des Prestations qui sont susceptibles de faire l'objet d'un déménagement (dans ce cas, les Prestations seront résiliées pour le Site d'origine à la date de prise d'effet du déménagement des Prestations convenue entre les Parties et le Prestataire réalisera les Prestations, en ce incluant éventuellement des Prestations d'installation initiale sur le nouveau Site) ; et
- Des Prestations qui devront, malgré le départ du Client, perdurer sur le Site d'origine, sans possibilité, pour le Client, de résiliation anticipée du fait du déménagement. Pour bénéficier de la Prestation sur le nouveau Site, le Client devra souscrire en parallèle à une nouvelle Prestation. En tout état de cause, le Client devra respecter ses engagements pour le nouveau Site (par exemple : la présence des Equipements nécessaires, le respect des prérequis).

Le Prestataire procédera à une étude de faisabilité du changement de Site pour la réalisation de tout ou partie des Prestations. Lorsque le Prestataire est opérateur, il étudie l'éligibilité du nouveau Site selon les modalités détaillées à l'article 5 des présentes Conditions particulières.

Dans le cas d'un déménagement tel qu'exposé ci-dessus, le Client versera les sommes suivantes au Prestataire :

- Le prix correspondant aux Prestations fournies sur le Site initial, jusqu'à la date effective de résiliation demandée par le Client et validée par le Prestataire, celle-ci ne pouvant intervenir avant l'expiration de la période d'engagement en cours ;
- Le montant correspondant aux Prestations pour le nouveau Site (incluant les Prestations d'installation initiale) ; et
- Le montant correspondant aux indemnités de résiliation anticipée en cas de résiliation anticipée de tout ou partie des Prestations.

Une section « Spécifiquement pour la téléphonie » est ajoutée à l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS comme suit :

Lignes mobiles – Les lignes mobiles doivent être principalement utilisées en France.

Annuaire universel – Si le Prestataire en a l'obligation légale, il affecte les numéros au Client et dispose d'un outil permettant la transmission des numéros de l'abonné (qui est le Client) à l'opérateur hôte, qui sera en charge de communiquer ces informations aux éditeurs sur les annuaires universels, par le biais d'une liste « Annuaire Universel » qu'il tient. Le délai de parution des informations concernant le Client inscrit sur la liste « Annuaire Universel » dans les services de ces différents éditeurs dépend des conditions et fréquences de parution qui leur sont propres. Ces éditeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procédent à des traitements sur certaines Données transmises (rubriquage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment). Les personnes concernées par ces traitements peuvent exercer leurs droits relatifs aux Données de la liste « Annuaire Universel » auprès du Client, qui doit expressément les informer de leurs droits. Lorsqu'une personne concernée exerce ses droits auprès du Client, ce dernier devra en informer le Prestataire qui sera en charge de mettre à jour la liste mentionnée ci-dessus par le biais de leurs éditeurs.

Frais de résiliation et de portabilité – En cas de demande par le Client de portabilité des numéros et autres identifiants, des frais s'appliqueront également. Le montant de ces frais de portabilité sont communiqués au Client sur simple demande écrite, ces frais étant variables.

Article 6. Equipements

La section « Matériel » de l'article 7 MODALITES DE REALISATION DES PRESTATIONS des CGS est complétée comme suit :

Utilisation des Equipements :

- Equipements de l'opérateur hôte : ces Equipements restent sa propriété exclusive.

Les Equipements installés par l'opérateur hôte ou le Prestataire sur le Site demeurent la propriété exclusive inaliénable et insaisissable de l'opérateur hôte ou de ses ayants droits. Le Client s'interdit toute altération, modification, intervention technique, transformation et/ou destruction sur les Equipements installés à quelle que fin que ce soit. Il informera sans délai le Prestataire de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de l'Equipement en cause et indemnisera l'opérateur hôte à concurrence des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Equipements sauf en cas de force majeure ou de faute imputable uniquement à l'opérateur hôte.

- Equipements mis à disposition par le Prestataire ou ses partenaires : ces Equipements restent la propriété exclusive du Prestataire ou dudit partenaire.

Ces Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre des Prestations. Le Client s'engage à utiliser les Equipements conformément à la documentation technique y étant relative et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par le Prestataire ou l'opérateur hôte.

Le Client s'engage à ne pas porter atteinte et à respecter un tel droit de propriété et il est notamment interdit au Client de conclure pour ces Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Le Client s'engage personnellement à la garde et à la conservation de l'Equipement et à ce qu'aucune détérioration ne survienne à l'Equipement, même du fait de leur usage. Le Client s'engage à souscrire, au bénéfice du Prestataire, tout contrat d'assurance nécessaire à préserver la valeur des biens. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur un Equipement, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement le Prestataire, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, celui-ci avisera immédiatement le Prestataire.

- Equipements vendus par le Prestataire pour la réalisation des Prestations : il s'agit alors de Matériel dont la vente est régie par les CGV du Prestataire.

Le Client est entièrement responsable de l'installation, du paramétrage, de l'exploitation, de la maintenance et de la sécurisation de ses Equipements et/ou logiciels. Le Prestataire ne prend en charge ni le paramétrage ni la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client. Il appartient à cet égard au Client de se procurer à ses frais les Equipements, logiciels et installations non inclus dans les Prestations et que nécessite notamment le raccordement du Réseau et/ou des matériels du Client avec le Réseau de l'opérateur hôte. Ces Equipements ne doivent ni interrompre ni interférer ni perturber les services acheminés via le Réseau de l'opérateur hôte ni porter atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni impacter négativement le Prestataire, l'opérateur hôte et/ou un autre utilisateur du Réseau.

Pour les Equipements mis uniquement à sa disposition, le Client s'engage, à l'issue des Prestations, quelle qu'en soit la cause, à les restituer conformément à la section « Restitution des Equipements » ci-dessous.

Emplacement des Equipements – Le Client est tenu de disposer d'un emplacement physique adapté à ses Equipements et de s'assurer de la disponibilité d'une alimentation électrique adéquate à proximité des lieux d'installation des éléments et autres Equipements nécessaires à la bonne réalisation des Prestations. Préalablement à la réalisation des Prestations, le Client devra disposer d'une Desserte Interne installée en bonne et due forme, d'un port Ethernet côté système Client (LAN) et d'avoir raccordé son Site au Réseau, cette prestation de raccordement pouvant être réalisée par un tiers en accord avec le Prestataire. Le routeur et la connexion ne pourront être installés faute de satisfaire à l'ensemble de ces prérequis.

Restitution des Equipements – A la fin du Contrat,

- Equipements dont le Client est propriétaire : le Client conserve les Equipements.
- Equipements dont le Client n'est pas propriétaire : le Client doit restituer à ses frais et risques les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les conditions de restitution seront présentées au Client au moins un (1) mois avant l'arrêt des Prestations concernées.

Le Client s'engage à les restituer dans leur état de mise à disposition, sous réserve de leur usure normale. A défaut, ils seront facturés au prix public d'un équipement de remplacement équivalent.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier Jour Ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du Prestataire :

- (1) La vente par le Prestataire au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par le Prestataire est réputée parfaite entre les Parties dès le jour de la signature du Contrat ; ou
- (2) La reprise de possession des Equipements par le Prestataire ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au Prestataire ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

Article 7. Evolution du prix

L'article 9.3 EVOLUTION/INDEXATION DU PRIX des CGS est complété comme suit :

Enfin, le Prestataire se réserve le droit, à l'issue de la période d'engagement initial, d'appliquer à tout moment une modification tarifaire en raison de :

- L'entrée en vigueur de nouveaux accords avec l'opérateur hôte ;
- L'entrée en vigueur d'un tarif réglementé ;
- La modification des tarifs publics de l'opérateur hôte.

Celle-ci sera appliquée automatiquement sur la facture à venir.

Article 8. Fin du Contrat

Une hypothèse de résiliation pour convenance est ajoutée à l'article 10 FIN DU CONTRAT des CGS :

Chaque Partie est habilitée à résilier tout ou partie du Contrat de plein droit et à tout moment (sauf mention contraire quant à une période d'engagement ou une période contractuelle en cours prévue(s) à l'Offre commerciale),

moyennant un préavis de six (6) mois, par notification à l'autre Partie.

En cas de résiliation anticipée de ce fait, acceptée par le Prestataire, le Prestataire pourra conditionner son acceptation au règlement par le Client des sommes définies par le Prestataire et notamment de toutes les sommes dues et restant à courir au titre de la période d'engagement en cours. Cela ne s'applique pas en cas de (i) résiliation pour faute ayant pour conséquence la résiliation anticipée d'une Prestation (à condition que le manquement soit directement en lien avec la Prestation concernée et l'affecte substantiellement) ou (ii) résiliation liée à la force majeure.

Par ailleurs, le Prestataire est habilité à résilier tout ou partie du Contrat de plein droit et sans préavis ni indemnité :

- Sur injonction des autorités publiques, administratives ou judiciaires ;
- En cas d'arrêt des relations contractuelles entre le Prestataire et l'opérateur hôte.

Une section « Conséquences de la fin du Contrat » est ajoutée à la fin de l'article 10 FIN DU CONTRAT des CGS :

Conséquences de la fin du Contrat – Après la fin du Contrat, quelle qu'en soit sa cause, le Client devra restituer à son propriétaire les Equipements dont il n'est pas propriétaire. Par ailleurs, il appartient au Client d'organiser, sous sa seule responsabilité, toutes opérations nécessaires à assurer, le cas échéant, la continuité de son service. Toute assistance et/ou toute demande particulière qui pourrait être demandée au Prestataire dans ce cadre constitue une Prestation de réversibilité au sens de l'article 11 REVERSIBILITE des CGS.

Article 9. Force majeure

Le premier paragraphe de l'article 13 FORCE MAJEURE des CGS est modifié comme suit :

Il est entendu que les Parties ne considèrent pas l'interruption ou le blocage des réseaux de télécommunications comme un cas de force majeure lorsque c'est l'objet-même de la Prestation.

Annexe 1 – Niveaux de service

Maintenance du Réseau – Afin notamment d'assurer le maintien de la qualité de son Réseau, l'opérateur hôte dispose de la faculté d'interrompre les Prestations (par exemple : d'accès à Internet ou réseau mobile) pour des raisons de maintenance préventive, de réparation ou de dépannage Réseau. Le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

En ce qui concerne ses propres opérations de maintenance, le Prestataire pourra interrompre l'accès aux Prestations ou leur utilisation pour des raisons techniques (stabilité ou amélioration) liées aux services proposés par le Prestataire et notamment afin d'assurer le maintien de la qualité des Prestations et de mettre en œuvre les services souscrits par le Client. Lorsque cette suspension est décidée unilatéralement par le Prestataire, ce dernier s'efforcera, dans la mesure du possible, d'effectuer ces interventions en-dehors des Heures Ouvrées, de limiter la période d'interruption des services et de regrouper les interventions. Le Client sera informé, par e-mail à l'adresse indiquée dans son Dossier technique, au moins soixante-douze (72) heures avant la maintenance planifiée. En cas de maintenance critique, le Client sera informé par le biais d'une information disponible au plus tard dans les quarante-huit (48) heures suivant l'opération de maintenance critique. Dans le cas où la suspension intervient dans le cadre d'une Intervention du Prestataire auprès du Client (par exemple : la Prestation de maintenance), le Prestataire s'efforcera, dans la mesure du possible, de limiter la période d'interruption des services et de regrouper les interventions. La réalisation d'une telle Intervention en Heures non-Ouvrées est soumise à la validation de sa faisabilité technique et à une facturation en sus au Client si le Client n'a pas déjà souscrit à une plage-horaire étendue qui pourrait être utilisée.

Disponibilité des logiciels-tiers – En cas de mise à disposition par le Prestataire d'un Produit logiciel pour fournir les Prestations, cette mise à disposition est régie par les CGV. Pour rappel, les niveaux de service et le taux de disponibilité de la solution logicielle sont librement fixés par l'éditeur de ladite solution tierce ou pour l'hébergement, par l'hébergeur.

Maintenance curative OCI CONNECT TCI – La maintenance corrective est une Prestation de prise en charge des pannes affectant le Matériel, les Produits logiciels (si inclus) ou les Prestations et formulées par le Client.

Par défaut, les Niveaux de service sont les suivants :

- Accès hotline : précisé dans l'Offre commerciale

- Délais de prise en compte :
 - o H+4 Panne bloquante
 - o J+1 Panne non bloquante
- (pour le Matériel) Intervention sur Site si nécessaire : J+1
- (pour le Matériel) Pièces (si nécessaire) : inclus – Gestion des garanties constructeur et prêt de Matériel inclus
- (pour le Matériel) *Non-inclus* : *location de nacelle – consommables – postes sans fil (DECT) et les mises à jour*

Ces Niveaux de service peuvent être précisés dans l'Offre commerciale.

Pour les pannes de Produits logiciels traitées par le Prestataire et nécessitant une collaboration de l'éditeur d'un Produit logiciel, le Prestataire traitera la panne en collaboration avec l'éditeur.

Maintenance évolutive OCI CONNECT TCI – Les Produits logiciels hébergées par le Prestataire font l'objet d'une maintenance évolutive si cela est précisé à l'Offre commerciale.