



## CONDITIONS PARTICULIERES

# « TELEPHONIE MOBILE ET FIXE & ACCES INTERNET (OPERATEUR) »

Version en vigueur au 19 juin 2026

Le présent document décrit les Conditions particulières applicables aux Prestations spécifiques relatives à la fourniture de téléphonie mobile et fixe et d'accès à internet.

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/> (ci-après les « CGS »).

### Article 1. Champs d'application

Le Prestataire est une société spécialisée dans la fourniture de services et solutions de télécommunication, notamment en matière de téléphonie et d'accès à internet.

Les Prestations se rapportent à la :

- Mise à disposition d'un ou plusieurs liens d'accès Internet ;
- Mise à disposition de lignes de téléphonie (abonnement mobile ou fixe).

Il est précisé que dans le cadre des présentes Conditions particulières, le Prestataire intervient en tant qu'opérateur au sens du Code des postes et des communications électroniques.

En parallèle, le Prestataire propose également la mise à disposition de matériel de téléphonie (par exemple : routeurs, mobiles) et/ou de Produits logiciels de téléphonie qui est régie par les conditions générales de vente du Prestataire et la réalisation de Prestations d'installation, de supervision et/ou de maintenance (corrective ou évolutive) du dispositif retenu par le Client qui est régie par les Conditions particulières applicables aux Prestations de téléphonie.

### Article 2. Définitions spécifiques

En sus des définitions prévues aux CGS, certaines définitions sont spécifiquement applicables aux prestations couvertes par les présentes Conditions particulières :

« **Consommateur** » désigne un client professionnel dont le secteur d'activités n'est pas dans le secteur de la télécommunication et qui bénéficie, en sa qualité de microentreprise, petite entreprise (au sens de la recommandation 2003/361/CE de la Commission européenne concernant la définition des micro, petites et moyennes entreprises) ou organisme à but non-lucratif, de certaines dispositions du Code de la consommation ;

« **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 ;

« **Incident** » désigne une panne affectant un Lien d'accès ou la téléphonie fixe ou mobile du Client ;

« **Opérateur-hôte** » désigne l'opérateur qui, par opposition à un opérateur virtuel, possède des infrastructures propres de télécommunication ;

« **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. Périmètre des Prestations

Le Client a souscrit à des Prestations en lien avec la mise en place d'un ou plusieurs Liens d'accès et de téléphonie fixe ou mobile par le biais d'une Offre. Les prestations principales présentes au catalogue du Prestataire sont détaillées ci-après.

Spécifiquement pour les Consommateurs :

Dans le cas où le Prestataire ferait évoluer ses conditions contractuelles, il s'engage à en informer, par écrit, le Consommateur dans un délai d'au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions contractuelles. Cette information précisera si le Consommateur peut, en cas de refus de ces nouvelles conditions contractuelles, résilier le Contrat, sans frais et sans dédommagement de part et d'autre, dans un délai de quatre (4) mois suivant la notification du Prestataire. Conformément à l'article L. 224-33 du Code de la consommation, il est précisé que ce droit à résiliation n'est pas ouvert si les modifications

envisagées (i) sont toutes exclusivement au bénéfice du Consommateur et/ou (ii) ont un caractère purement administratif, sans incidence négative pour le Consommateur, et/ou (iii) découlent directement de la législation applicable.

#### **Article 4. Durée des Prestations**

Pour les Prestations prévues aux présentes Conditions particulières, la durée par défaut de la période d'engagement initial des Prestations récurrentes est de soixante (60) mois, renouvelable ensuite tacitement par période de douze (12) mois, sauf résiliation par l'une ou l'autre des Parties avec respect d'un préavis de trois (3) mois avant l'expiration de la période en cours.

#### Spécifiquement pour les Consommateurs :

Le Consommateur est informé que la durée d'engagement maximale prévue par le Code de la consommation pour la fourniture d'un service de communications électroniques est fixée à vingt-quatre (24) mois à compter de la date de conclusion du Contrat. Dans le cas où l'Offre commerciale (i) ne prévoit pas de durée d'engagement initial, il sera fait application de la durée par défaut prévue au présent article ou (ii) prévoit une durée de fourniture des Prestations supérieure à vingt-quatre (24) mois, le Consommateur est réputé avoir dérogé au I de l'article L. 224-28 du Code de la consommation.

#### **Article 5. Description détaillée des Prestations**

##### **5.1. Lien d'accès**

##### **5.1.1. Eligibilité**

Pour tout projet de mise en place d'un Lien d'accès, le Prestataire procède à une étude de la faisabilité et de l'éligibilité au Lien d'accès sur le Site. Cette étude se fait en deux temps :

- (1) Le Prestataire vérifie dans un premier temps que le Client peut bénéficier des Prestations en procédant à une éligibilité théorique sur plan dont il reprend le résultat et le montant des frais de construction le cas échéant dans l'offre commerciale qu'il fait parvenir au Client.
- (2) Après acceptation de l'Offre commerciale, le Prestataire se rend sur Site pour vérifier l'éligibilité technique et prévoir ainsi le montant définitif des frais de construction du Lien d'accès. 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. En cas d'augmentation de ces frais de plus de vingt pourcents (20 %), le Client pourra décider d'accepter le montant définitif ou de ne pas faire procéder à l'installation du Lien d'accès. Alternativement, le Prestataire pourra proposer, si une telle alternative est faisable techniquement et financièrement, par le biais d'une nouvelle offre commerciale une technologie autre que celle initialement prévue.

##### **5.1.2. Mise en place des Prestations**

Le raccordement a lieu après les étapes d'éligibilité.

Les Parties conviennent d'un rendez-vous qui est fixé, dans la mesure du possible, dans un délai compatible avec le délai prévisionnel de réalisation des Prestations annoncé dans l'Offre commerciale. Lors du rendez-vous, le technicien raccorde le Site au Réseau et installe les Equipements sur le Site, à l'exclusion de toute autre prestation. 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, d'installer, de paramétrer, d'exploiter, de maintenir et de sécuriser, à ses frais les Equipements et matériels du Client, Produits logiciels et installations non-inclus dans les Prestations et qui sont nécessaires au raccordement au Réseau. En tout état de cause, le Client est tenu de (i) disposer d'un emplacement physique adapté aux Equipements, (ii) 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, ainsi que (iii) disposer préalablement d'une Desserte Interne installée en bonne et due forme, (iv) disposer d'un port Ethernet côté système Client (LAN).

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. Le Prestataire notifie ensuite le Client par e-mail de la date à laquelle le connecteur a été posé, rendant les services souscrits disponibles et opérationnels pour son Site.

##### **5.1.3. Mise en service des Prestations**

Après réception de l'e-mail du Prestataire, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures pour émettre d'éventuelles réserves. En l'absence de telles réserves, la Recette est réputée prononcée et constitue la date de Mise en service.

##### **5.1.4. Démarrage des Prestations récurrentes**

##### **5.1.4.1. Accès au service d'assistance du Prestataire**

Le Prestataire peut proposer dans son Offre commerciale l'accès à son service support qui peut être contacté par le Client sur la plage-horaire précisée dans ladite Offre commerciale en cas d'Incident sur le Lien d'accès.

Il est recommandé au Client, dès le début des Prestations, d'indiquer au Prestataire les coordonnées d'une personne présente sur le Site en Heures Ouvrées capable, en cas d'interruption sur le Lien d'accès, de mener des actions de base sur indications d'un technicien du Prestataire pouvant permettre le rétablissement du Lien d'accès.

##### **5.1.4.2. Option : supervision du Réseau**

Le Prestataire assure en option payante la supervision Réseau en 24h/24, laquelle est uniquement exploitée pendant les Heures Ouvrées. Il supervise également dans ce cadre les Equipements 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 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.

#### 5.1.4.3. Maintenance du Réseau

Afin d'assurer le maintien et la qualité du Réseau, l'Opérateur-hôte dispose de la faculté d'interrompre les Prestations (par exemple : Lien d'accès) pour des raisons de maintenance préventive, de réparation ou de dépannage Réseau. Le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

#### 5.1.5. Modification du Site

Le Client est tenu de prévenir le Prestataire par écrit au moins six (6) mois avant le changement de Site envisagé. Le Prestataire informera ensuite 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 convenue entre les Parties (par défaut : il s'agira de la date de prise d'effet du déménagement) et le Prestataire mettra en place les Prestations sur le nouveau Site selon la méthodologie décrite ci-avant (éligibilité, mise en place et Mise en service) ;
- Des Prestations qui devront, malgré le départ du Client, perdurer sur le Site d'origine jusqu'à l'issue de la période d'engagement en cours, sans possibilité pour le Client de résiliation anticipée du fait du déménagement. Pour bénéficier des Prestations sur le nouveau Site, le Client devra souscrire à une nouvelle Offre commerciale en parallèle des Prestations déjà en place. La mise en place sur le nouveau Site du Lien d'accès sur le nouveau Site se fera selon la méthodologie décrite ci-avant (éligibilité, mise en place et Mise en service).

Ainsi, le Client sera redevable des sommes suivantes :

- Le montant correspondant aux Prestations fournies sur le Site d'origine, jusqu'à la date effective de résiliation ;
- Le montant correspondant aux Prestations sur le nouveau Site ;
- Le montant éventuel correspondant aux frais de résiliation anticipée le cas échéant.

#### 5.1.6. Equipements utilisés dans le cadre des Prestations

##### 5.1.6.1. Utilisation des Equipements

Les Equipements de l'Opérateur-hôte ainsi que ceux du Prestataire qui sont installés sur le Site et mis à la disposition du Client pour la durée du Contrat ne peuvent être utilisés que dans le cadre des Prestations. Ces Equipements restent la propriété exclusive, incessible et insaisissable de l'Opérateur-hôte, du Prestataire ou de leurs ayants-droits.

Le Client s'engage à utiliser les Equipements conformément à leur documentation technique et le cas échéant selon les instructions fournies par l'Opérateur-hôte ou le Prestataire.

Le Client s'interdit toute altération, modification, intervention technique, transformation et/ou destruction sur les Equipements et s'engage à leur garde et à leur conservation, notamment en souscrivant à toute assurance nécessaire à préserver la valeur des Equipements. Le Client informera sans délai le Prestataire de toute disparition, destruction ou détérioration altérant le fonctionnement de l'Equipement en cause et indemnisera le propriétaire de l'Equipement des frais de remise en état ou de la valeur de remplacement des Equipements. 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 permettre au propriétaire de sauvegarder ses droits. De la même manière, en cas de procédure collective du Client, celui-ci avisera immédiatement le Prestataire.

S'agissant des Equipements du Client, ceux-ci ne doivent ni interrompre ni interférer ni perturber les services acheminés via le Réseau ni porter atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le Réseau ni impacter négativement le Prestataire, l'Opérateur-hôte et/ou un autre utilisateur du Réseau.

##### 5.1.6.2. Restitution des Equipements

A l'exception des Equipements qui appartiennent au Client, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien et accompagnés de leurs accessoires éventuels. Les conditions de restitution seront présentées au moins un (1) mois avant l'arrêt des Prestations concernées.

Le défaut de restitution des Equipements au premier Jour Ouvré suivant la fin des Prestations entraînant une telle restitution, entraînera, au choix du Prestataire :

- (1) La vente par le Prestataire au Client des Equipements au prix indiqué à l'Offre commerciale ou à défaut, au prix public d'un équipement de remplacement équivalent. Cette vente, sous la condition suspensive de levée d'option par le Prestataire, est réputée parfaite entre les Parties au jour de la Mise en service par le Prestataire ;
- (2) La reprise de possession des Equipements par le Prestataire ou par un tiers mandaté par lui et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant permettre l'accès au Prestataire ou à son mandataire afin de pouvoir procéder à la reprise des Equipements. Les frais occasionnés par ces opérations seront à la charge du Client.

## 5.2. Téléphonie

Le Prestataire attribue au Client des numéros conformément aux règles mises en œuvre par l'ARCEP.

### 5.2.1. Téléphonie fixe

La téléphonie fixe correspond à des services de téléphonie fixe sur IP dits VoIP. Ainsi, l'abonnement à la téléphonie fixe inclut :

- L'attribution de numéros géographiques ou non ;
- L'acheminement de communications téléphoniques entrantes et sortantes via protocole IP ;
- La gestion des appels entrants et sortants ;

- L'accès aux fonctionnalités VoIP prévues dans l'Offre commerciale (par exemple : les transferts, les renvois d'appel, la messagerie vocale, le standard virtuel, files d'attente les conférences téléphoniques etc.) ;
- L'accès au portail de gestion en ligne pour chaque ligne (suivi des appels, configuration) et pour les administrateurs (gestion des lignes, supervision etc.) ;
- L'accès aux services d'urgence conformément à la réglementation applicable en la matière et sous réserve du réseau IP du Client.

La téléphonie VoIP nécessite une connexion internet stable. La qualité du service dépend de la performance du réseau local et de l'accès internet du Client.

### 5.2.2. Téléphonie mobile

**Offres de téléphonie mobile** – Le Prestataire décrit au sein de son Offre commerciale les forfaits qu'il propose, ce qu'ils contiennent, les tarifs associés ainsi que les durées d'engagement. Le Client peut choisir un forfait par ligne mobile. Par ailleurs, le Prestataire propose des options complémentaires :

- Voix illimitée et/ou Data Internet (volume de Go) en France et en Europe (les lignes mobiles devant toutefois être principalement utilisées en France et les appels en-dehors des destinations incluses étant facturés en sus) ;
- Blocage de l'utilisation du volume Data Internet en cas de dépassement du volume disponible dans le forfait ;
- Packs Data complémentaires ;
- Option de co-terminus permettant au Client d'avoir une date de fin d'engagement unique pour l'ensemble de son parc mobile ;
- Option « Mobile Protect – Cybersécurité Mobile » ;
- Option « Mobile Staging » permettant au Client de bénéficier d'un mobile déjà configuré et prêt à l'emploi (pose d'accessoires tels qu'un écran de protection et une coque, le préchargement d'applications, la charge du mobile à au moins 60 %, l'enrôlement au sein du MDM si l'option a été souscrite par le Client) qui lui est envoyé par un sous-traitant du Prestataire ;
- Option « Mobile Device Management » (MDM) permettant au Client de suivre sa flotte de mobiles et nécessitant la souscription à un Produit logiciel MDM ;
- Option « résil-flex » pour résilier de manière plus flexible les lignes mobiles souscrites.

Par ailleurs, le Prestataire peut orienter le Client vers l'un de ses partenaires qui propose une option appelée « Care Pack + » permettant la prise en charge de la réparation ou du remplacement d'équipements mobiles selon des conditions que le partenaire définit et à laquelle le Client pourra souscrire auprès dudit partenaire.

**Limites générales du forfait** – Au cours d'un même mois, les Utilisateurs ne peuvent pas :

- Appeler plus de 250 correspondants différents,
- Dépasser 2 heures consécutives d'appel avec un même correspondant,
- Envoyer des SMS ou des MMS vers plus de 250 destinataires différents.

Les utilisations au-delà du forfait et des options souscrites ou au-delà des limites pourront faire l'objet d'une facturation complémentaire qui constitue alors une Prestation additionnelle. La grille tarifaire est disponible sur simple demande du Client au Prestataire.

**Portabilité des lignes mobiles** – Le Client qui souhaite porter des numéros chez le Prestataire indique au Prestataire les numéros RIO obtenus chez son opérateur précédent. Les Parties conviendront de la date de portabilité, les montants restant dus à l'opérateur précédent ou éventuelles pénalités définies par l'opérateur précédent étant à la charge du Client.

### 5.2.3. Prestations récurrentes

#### 5.2.3.1. Accès au service d'assistance du Prestataire

Le Prestataire peut proposer dans son Offre commerciale l'accès à son service support qui peut être contacté par le Client sur la plage-horaire précisée dans ladite Offre commerciale en cas d'Incident sur la téléphonie.

#### 5.2.3.2. Maintenance du Réseau

Afin d'assurer le maintien et la qualité du Réseau, l'Opérateur-hôte dispose de la faculté d'interrompre les Prestations (par exemple : Réseau mobile) pour des raisons de maintenance préventive, de réparation ou de dépannage Réseau. Le Prestataire en informera le Client dans les meilleurs délais.

### **Article 6. Hypothèses spécifiques de révision des prix**

En sus des hypothèses de révision tarifaire prévues aux CGS, le Prestataire se réserve le droit, à l'issue de la période d'engagement initial, de modifier les tarifs convenus entre les Parties dans les cas suivants :

- 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.

Le Prestataire appliquera automatiquement cette révision tarifaire à la facture suivante et justifiera, sur demande du Client, de la modification.

### **Article 7. Hypothèses spécifiques de résiliation des Prestations**

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 judiciaire ;
- En cas d'arrêt des relations contractuelles entre le Prestataire et l'Opérateur-hôte.