

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de vente (ci-après « **CGV** ») sont applicables à la relation contractuelle entre INFRASTRUCTURE TECHNOLOGY & TELECOM MANAGEMENT (ci-après « **ITTM** »), opérateur de réseaux français dans le domaine des télécommunications, agréé par l'ARCEP (licence L33-1) et le client (ci-après « **Client** »). Le Client et ITTM sont individuellement désignés par la « **Partie** » et conjointement désignés par les « **Parties** ».

Les CGV régissent la commande par le Client (ci-après « **Commande** ») de services (ci-après « **Services ITTM** ») destinés à être utilisés principalement en France Métropolitaine. Le Client peut consulter les Services ITTM proposés sur le site internet www.ittm.fr

Les CGV constituent, conformément à l'article L. 441-1 du Code de Commerce, le socle unique de la négociation commerciale entre les Parties et sont complétés, en fonction des Services ITTM commandés, par des conditions particulières de vente (ci-après « **CP** ») susceptibles de déroger aux CGV. L'acceptation des CGV par le Client conditionne la Commande de Services ITTM.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

« **Abonnement** » : désigne l'abonnement souscrit par le Client. Un Abonnement donne accès aux Services ITTM sous réserve que le Client satisfasse aux conditions, notamment tarifaires, prévues dans les CGV et/ou les CP.

« **Bon de Commande** » : désigne le bon de commande signé par le Client de manière manuscrite ou électronique et formalisant la commande de Services ITTM et/ou d'Equipements.

« **Carte (SIM/USIM)** » : désigne la carte destinée à être introduite dans le Terminal et permettant l'identification du Client sur les Réseaux 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G/3G+ (UMTS/HSDPA), 4G, 5G.

« **Client** » : désigne le client, personne physique ou morale, agissant en qualité de professionnel ayant souscrit des Services ITTM et étant Partie au Contrat du Service

« **Commande** » : désigne les Services, et le cas échéant les Equipements, commandés par le Client

« **Consommations Téléphoniques** » : désigne les consommations téléphoniques du Client qui ne rentrent pas dans le périmètre de son Abonnement ou de ses Options, tels que les appels à destination de numéros spéciaux ou internationaux.

« **Contrat de Service** » a la définition qui lui est donnée à l'Article 3 des CGV.

« **Date de Mise en Service** » : désigne la date de fourniture effective des Services ITTM souscrits par le Client.

« **Données Personnelles** » : Désigne toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée être une « *personne physique identifiable* » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres, notamment, à son identité physique.

« **Equipement** » : désigne tout matériel proposé à la vente, à la location ou mis à disposition du Client et lui permettant d'accéder aux Services ITTM.

« **Equipement du Client** » : désigne tout matériel du Client lui permettant notamment d'accéder aux Services ITTM.

« **Espace Client Gestionnaire** » : désigne l'espace client accessible depuis le site internet www.ittm.fr et permettant au Client d'accéder aux documents relatifs à ses Services. La création de l'Espace Client Gestionnaire est effectuée sur demande expresse du Client à ITTM. L'accès à l'Espace Client Gestionnaire requiert préalablement une identification au moyen de codes d'accès choisis par le Client, qui lui sont personnels et confidentiels.

« **Garantie de Temps de Rétablissement** » : désigne la garantie telle que définie à l'Article 11.2 des CGV

« **Gestionnaire** » : désigne la personne morale ou physique, désignée par le Client pour recevoir les factures

ITTM, et plus largement représenter le Client dans le cadre de ses relations avec ITTM, étant précisé que le Client demeurera en tout état de cause titulaire des droits et obligations stipulées aux termes du Contrat de Service.

« **Option** » désigne toute option souscrite par le Client tout au long de l'exécution du Contrat de Service.

« **Personne Concernée** » : désigne la personne physique ayant communiqué des Données Personnelles aux fins d'exécution du Contrat de Service

« **Réseau** » : désigne le réseau de radiotéléphonie mobile (GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+, 4G, 5G) et permettant la fourniture des Services ITTM.

« **Services ITTM** » : désigne les services de télécommunications commercialisés par ITTM.

« **SMS** » : désigne le service permettant l'émission et/ou la réception d'un message alphanumérique (de 160 caractères maximum) ou binaire (140 octets maximum) depuis ou à destination d'un Terminal.

« **Site(s) du Client** » : désigne le lieu géographique de fourniture des Services ITTM au Client.

« **Terminal** » : désigne le téléphone mobile, la clé 3G/4G/5G ou tout autre équipement, permettant d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, et/ou HSDPA.

« **Utilisateur** » : désigne toute personne physique, non titulaire du Contrat de Service, jouissant des Services ITTM sous la responsabilité du Client.

Pour les autres termes, il est fait renvoi aux définitions données à l'Article 1 des CGV.

ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Services ITTM sont fournis par ITTM au Client conformément aux dispositions de l'ensemble des documents suivants, en ce compris leurs annexes, listés par ordre de préséance :

- i. Le Bon de Commande et le Mandat de portabilité ;

- ii. Les CP ;
- iii. Les CGV ;
- iv. Les documents tarifaires applicables aux Services ITTM souscrits.

Pour exemple, en cas de contradiction entre les CGV et le Bon de Commande, les éléments du Bon de Commande prévaudront.

Les documents listés ci-dessus constituent l'intégralité du Contrat de Service. En conséquence, le Client renonce à se prévaloir de tout autre document contradictoire et notamment de ses propres conditions générales d'achat et de ses propositions commerciales, qui seront inopposables à ITTM, même dans le cas où ce(s) document(s) aurai(en)t été porté(s) à sa connaissance.

L'ensemble des obligations stipulées dans le Contrat de Service s'imposent tant au Client qu'aux Utilisateurs des Services ITTM.

Toute souscription de nouveaux Services ITTM et/ou de nouvelles Options pendant l'exécution du Contrat de Service sera soumise aux CGV et CP applicables à la date de souscription des nouveaux Services ITTM et/ou des nouvelles Options.

ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE SERVICE

4.1 Fourniture de justificatifs

Le Contrat de Service est conclu en fonction de la personne du Client. En conséquence, ITTM se réserve le droit de demander au Client les justificatifs suivants :

- **S'agissant d'une personne physique ou morale de droit privé** : (i) un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout autre document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale (ii) une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs revêtue du cachet commercial, (iii) un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom du Client, (iv) un justificatif de domiciliation bancaire (relevé d'identité bancaire) (v) tout autre document qu'ITTM jugerait nécessaire ;

- **S'agissant d'une association** : (i) ses statuts à jour, (ii) un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom du Client, (iii) tout autre document qu'ITTM jugerait nécessaire ;
 - **S'agissant d'une personne morale de droit public** : (i) une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs, (ii) un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom du Client, (iii) tout autre document qu'ITTM jugerait nécessaire.
- de défaut d'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;
 - d'existence d'un arriéré de paiement ou d'un litige résultant d'une Commande antérieure ;
 - d'annulation abusive résultant d'une Commande antérieure ;
 - d'absence de garanties d'utilisation des Services ITTM de manière non-abusive ;
 - de risques de défaut de paiement ;
 - de défaut de production d'une ou plusieurs des garanties financières visées à l'Article 5 des présentes.

4.2 Processus de commande

4.2.1 ITTM communique préalablement au Client un Bon de Commande reprenant les informations relatives à l'Abonnement, aux Services ITTM, et éventuellement aux Equipements, que le Client souhaite commander, auquel sont jointes les présentes CGV et les éventuelles CP. Le Client disposera d'un délai de trente (30) jours à compter de leur réception pour retourner le Bon de Commande dûment signé.

La réception du Bon de Commande par ITTM fait date du Contrat de Service.

En conséquence, le Contrat de Service n'est formé que sous réserve de l'accomplissement de la procédure énoncée au présent article et de la communication de l'intégralité des pièces justificatives. Cependant, l'Abonnement ne commence à courir qu'à compter de la Date de Mise en Service des Services ITTM.

Le Client est informé qu'il dispose de la faculté de souscrire un Contrat de Service directement auprès de l'un des distributeurs agréés ITTM, ou encore de l'un de ses apporteurs ou revendeurs. En conséquence, il est expressément convenu que le Client ayant souscrit un Contrat de Service auprès de l'un des distributeurs agréés, apporteurs ou revendeurs de ITTM donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification.

4.2.2 A compter de la réception du Bon de Commande ci-dessus ITTM se réserve le droit de refuser la Commande en cas :

- de défaut de communication d'un des documents ou justificatifs visés à l'Article 4.1 des CGV ;
- de déclarations inexactes du Client ;

Dans ce cas, ITTM en informera le Client par e-mail et sollicitera le cas échéant ses explications et informations complémentaires.

A défaut de réponse satisfaisante, ITTM informera le Client par e-mail dûment justifié des raisons de ce refus. Dès lors, le Client ne pourra pas prétendre à la souscription de Services ITTM.

4.3 Eligibilité du Site du Client

4.3.1 Tout envoi d'un Bon de Commande donne lieu à une préqualification technique du Site du Client afin d'apprécier son éligibilité aux Services ITTM commandés, en fonction de la localisation du site et de sa dimension. Postérieurement à l'acceptation du Bon de Commande, la préqualification technique est complétée par une étude d'éligibilité du Site du Client par rapport aux Services ITTM commandés.

4.3.2 Dans l'hypothèse où une infaisabilité technique se révélerait postérieurement à l'acceptation d'un Bon de Commande par ITTM, ce dernier disposera de la faculté de proposer au Client de nouveaux Services ITTM ou des Options. En cas de refus par le Client, le Bon de Commande sera résilié de plein droit sans formalité, sans indemnité et sans frais.

De même, dans l'hypothèse où l'inéligibilité ou les contraintes techniques, notamment en termes de raccordement du Site du Client, seraient telles qu'ITTM ne serait pas en mesure de fournir ses Services ITTM, le Bon de Commande sera résilié de plein droit sans formalité, sans indemnité et sans frais.

En tout état de cause, ITTM ne saurait être tenu responsable de l'inéligibilité d'un Site du Client ou de la modification des Services ITTM proposés.

4.3.3 En cas d'éligibilité du Site du Client, la date de première fourniture effective des Services ITTM souscrits par le Client fait Date de la Mise en Service.

4.4 Demande de modification d'un Abonnement / Souscription de nouveaux Services ITTM et/ou d'Equipements

4.4.1 A compter de la Date de la Mise en Service, le Client dispose de la faculté de modifier les Services ITTM souscrits à tout moment pendant l'exécution du Contrat de Service. Pour ce faire, le Client adresse un e-mail en ce sens au Service Client ITTM.

Dans le cas où le prix des nouveaux Services ITTM serait d'un montant supérieur au prix des Services ITTM initialement souscrits, le Client sera lié au prix des nouveaux Services ITTM.

Dans le cas où le prix des nouveaux Services ITTM serait d'un montant inférieur au prix des Services ITTM initialement souscrits, le Client demeurera tenu au paiement du prix des Services ITTM initiaux jusqu'à l'expiration du Contrat de Service, de sorte que le Client ne pourra solliciter aucun remboursement à ce titre. En cas de reconduction tacite du Contrat de Service, le prix des nouveaux Services ITTM souscrits préalablement à la date de reconduction trouvera à s'appliquer.

Le Client est informé que la modification des Services ITTM en cours d'exécution d'un Contrat de Service n'a pas pour effet de modifier la durée de l'Abonnement. En conséquence, la souscription d'un nouveau Service ITTM prend effet à compter de la demande de modification et pour toute la durée restante de l'Abonnement.

4.4.2 A compter de la Date de la Mise en Service, le Client dispose de la faculté de souscrire de nouveaux Services ITTM, de nouvelles Options et de commander de nouveaux Equipements à tout moment pendant l'exécution de son Abonnement. Pour ce faire, le Client adresse un e-mail en ce sens à ITTM.

Le Client est informé que la souscription de nouveaux Services ITTM, de nouvelles Options ou de nouveaux Equipements en cours d'exécution d'un Contrat de Service n'a pas pour effet de modifier la durée de l'Abonnement. En conséquence, la souscription d'un nouveau Service ITTM, d'une nouvelle Option ou d'un nouvel Equipement prend effet à compter de la demande de modification et pour toute la durée restante de l'Abonnement.

ARTICLE 5 - DÉPÔT DE GARANTIE ET AVANCE SUR CONSOMMATION

5.1 ITTM se réserve le droit de demander au Client, lors de la souscription du Contrat de Service et/ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard, d'incident de paiement ou de dépassement d'encours, le versement (i) d'un dépôt de garantie, (ii) d'une avance sur consommation ou (iii) d'un engagement de caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et Abonnement estimés.

5.2 Toute somme versée au titre du dépôt de garantie et/ou d'une avance pourra être compensée en cas d'impayé et/ou perte ou dégradation d'Equipements de la part du Client et plus largement avec toutes sommes dont serait redevable le Client au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, en l'absence de contestation sérieuse. En cas de compensation en cours d'exécution du Contrat de Service, il pourra être demandé au Client de verser les sommes nécessaires à la reconstitution du dépôt de garantie et/ou de l'avance sur consommation. L'avance sur consommation sera déduite sur la facturation mensuelle jusqu'à récupération totale de l'avance.

5.3 Au terme du Contrat de Service pour quelque cause que ce soit, la restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations. Le solde éventuellement dû par ITTM au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours sous réserve de la complète exécution par le Client de ses obligations.

5.4 Les sommes déposées entre les mains de ITTM, notamment à titre de dépôt de garantie, ne produisent aucun intérêt.

ARTICLE 6 - DURÉE DE L'ABONNEMENT

6.1 Les Parties sont contractuellement liées pour la durée déterminée applicable à l'Abonnement, soit la durée mentionnée dans le Bon de commande ou dans les CP, commençant à courir à compter de la Date de Mise en Service.

Le Contrat de Service est tacitement reconductible, sans limitation du nombre de reconductions, pour des périodes successives de douze (12) mois.

6.2 Le Client qui ne souhaite pas reconduire son Contrat de Service devra notifier son intention à ITTM dans les conditions visées à l'Article 13 des CGV.

Le présent article s'applique sans préjudice des dispositions 13 des CGV relatives à la résiliation des CGV.

6.3 En application des CP, certains Services ITTM sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement visée dans le Bon de Commande ou visée dans les CP correspondantes. La période minimale d'engagement commence à courir à compter de la Date de Mise en Service.

6.4 En cas de décision de non-reconduction du Contrat de Service par le Client, quel qu'en soit la date, le Client demeurera redevable à l'égard d'ITTM de frais de gestion d'un montant de cinquante (50) € HT par Service ITTM ou Option.

ARTICLE 7 - TARIFS ET RÉVISION DE PRIX

7.1. Les tarifs applicables aux Services ITTM sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services ITTM et sont définis dans le Bon de Commande ou dans la fiche tarifaire en vigueur à la date de signature du Contrat de Service. Les prix sont mentionnés en Euros et sont exprimés hors taxes.

7.2 ITTM se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment sous réserve des conditions visées à l'Article 14 des CGV. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par ITTM. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens, dans les conditions visées à l'Article 14 des CGV.

ARTICLE 8 – MODALITES DE PAIEMENT

8.1 Le paiement des Services ITTM s'effectue mensuellement, terme à échoir, exclusivement par prélèvement automatique, selon un cycle de facturation intervenant chaque 1^{er} jour du mois. Le recours à d'autres modalités de paiement nécessite un accord écrit d'ITTM. En cas de désignation d'un tiers payeur par le Client, la défaillance du tiers payeur n'exonère pas le Client de son obligation de paiement.

Le Client est informé que ITTM se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des Consommations Téléphoniques du Client.

8.2 Mandat de prélèvement : Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, ITTM (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR33ZZZ805B92), en sa qualité de créancier, a mis en place un prélèvement paneuropéen SEPA. A ce titre, ITTM attribue au Client une référence unique de mandat (RUM). En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse au Service Client d'ITTM visé à l'Article 21 des CGV. Le Client est informé de ce que toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné euros par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA.

8.3 Les factures sont établies mensuellement et sont transmises au Client, par e-mail, au format électronique. ITTM se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture trimestrielle si le faible niveau de consommation du Client le justifie. Il incombe au Client de conserver l'intégralité des factures qui lui seront adressées par ITTM. Le Client peut cependant, à tout moment pendant l'exécution du Contrat de Service, adresser une demande de copie d'une facture à l'adresse e-mail du Service Client d'ITTM. En fonction de l'ancienneté de la facture, ITTM pourra facturer au Client des frais de gestion d'un montant de 50 € HT par demande.

8.4 En cas de rejet d'un prélèvement, le Client devra s'acquitter immédiatement du montant de son impayé par

tout autre moyen. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, au paiement : (i) d'intérêts de retard sur le montant impayé à hauteur de trois (3) fois le taux annuel d'intérêts légal en vigueur tel que publié au Journal Officiel de la République Française ainsi que (ii) d'une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) € en application de l'article L. 441-10 du Code de Commerce, outre (iii) le remboursement des frais de recouvrement qui seraient exposés pour un montant supérieur et (iv) le paiement d'une indemnité forfaitaire de cinquante (50) € HT au titre des frais bancaires pour chaque rejet de prélèvement. Le calcul des intérêts de retard débute le premier jour suivant la date à laquelle le paiement aurait dû être réalisé.

8.5 En cas de rejet d'un prélèvement, ITTM se réserve le droit de suspendre l'accès à l'ensemble des Services ITTM souscrits par le Client dans un délai de sept (7) jours à compter de la date de réception, par le Client, d'un e-mail de relance demeuré infructueux, sans que la responsabilité d'ITTM ne puisse être recherchée à ce titre et sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité et ce, dans les conditions visées à l'Article 13 des CGV. ITTM se réserve également le droit, après une mise en demeure demeurée infructueuse dans un délai de trente (30) jours à compter de sa réception, de résilier le Contrat de Service, sans préjudices de tous autres dommages et intérêts qu'ITTM serait susceptible de réclamer et ce, dans les conditions visées à l'Article 13 des CGV

ARTICLE 9 – CONTESTATION

9.1 Toute facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de six (6) semaines à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. En tout état de cause, la contestation élevée par le Client à l'encontre d'une facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement. Toute réduction de facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante.

9.2 Le Client est informé qu'il bénéficie d'un droit d'accès aux informations détaillées relatives à sa facturation de communication (détail des communications et Communications Téléphoniques et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service) par l'intermédiaire de l'Espace Client Gestionnaire présent sur

le site <https://www.ittm.fr/> et dont le Client a la charge d'en réclamer un accès à ITTM. La facturation détaillée du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de ITTM. Ces supports informatiques sont conservés par ITTM pendant une durée d'un (1) an à compter de la date d'établissement de chaque facture. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de ITTM font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire.

9.3 ITTM tient à la disposition du Client les éléments d'informations concernant la facturation. ITTM est cependant relevé de cette obligation lorsqu'il fournit au Client le détail de ses communications.

ARTICLE 10 – EQUIPEMENTS

Les Equipements vendus ou loués par ITTM sont configurés pour fonctionner avec les Services ITTM et uniquement avec ces derniers.

10.1 Achat d'Equipements

Les prix applicables aux Equipements sont ceux en vigueur à la date de souscription du Bon de Commande. **LES EQUIPEMENTS SONT VENDUS AVEC UNE CLAUSE DE RESERVE DE PROPRIETE SUBORDONNANT LE TRANSFERT DE LEUR PROPRIETE MATERIELLE AU PARFAIT PAIEMENT, PAR LE CLIENT, DE L'INTEGRALITE DU PRIX, EN PRINCIPAL ET ACCESSOIRE. DANS LE CAS OU LE PAIEMENT N'INTERVIENDRAIT PAS DANS LE DELAI IMPARTI, ITTM SE RESERVE LE DROIT DE RECUPERER IMMEDIATEMENT LES EQUIPEMENTS LIVRES, AUX FRAIS ET RISQUE DU CLIENT, ET DE RESOUDRE LA VENTE.** Le Client s'interdit de faire intervenir tout tiers au Contrat de Service sur les Equipements sans en avertir préalablement ITTM afin de permettre à ce dernier de sauvegarder ses droits. Les risques de perte ou de détérioration des Equipements vendus par ITTM sont transférés au Client à compter de la date de livraison. En conséquence, le Client prend à sa charge les frais de remise en état ou de remplacement des Equipements.

10.2 Mise à disposition ou location d'Equipements

Dans le cadre de la fourniture de Services et à l'exclusion des cas où le Client procède à l'achat d'Equipements, ITTM propose à la location ou met à disposition du Client des

Equipements nécessaires à la fourniture des Services ITTM, soit gratuitement pour certaines offres d'Abonnement, soit au titre d'une location au prix visé dans le Bon de Commande avec ou sans frais initiaux (les frais initiaux versés par le Client en début de location demeurent acquis à ITTM et ne donnent pas lieu à remboursement en fin de location) et ce, pour la durée du Service ITTM correspondant.

Le paiement du prix de la location des Equipements s'effectue dans les mêmes conditions que l'Abonnement.

A CE TITRE, LE CLIENT EST INFORME DE CE QUE ITTM OU SES PROPRES FOURNISSEURS DEMEURENT PLEINEMENT PROPRIETAIRES DES EQUIPEMENTS MIS A DISPOSITION AU CLIENT OU LOUES PAR LUI ET QU'A CE TITRE, AUCUN DROIT DE PROPRIETE N'EST TRANSFERE AU CLIENT.

Cependant, à compter de la date de livraison des Equipements loués ou mis à disposition et jusqu'à la date de leur restitution auprès d'ITTM, le Client assume les obligations résultant de sa qualité de gardien des Equipements. A ce titre, le Client s'interdit et interdit tout tiers au Contrat de Service, de tout acte de disposition sur les Equipements et informera sans délai ITTM de toute atteinte portée à son droit de propriété ou au droit de propriété d'un tiers sur les Equipements, et s'opposera à toute tentative de saisie qui serait réalisée sur les Equipements.

L'installation des Equipements loués ou mis à disposition du Client est réalisée exclusivement par ITTM.

Le Client s'interdit de procéder à toute modification, réparation ou changement de pièces sur les Equipements. La maintenance et la réparation des Equipements est exclusivement réalisée par ITTM, sauf accord express contraire donnée par ITTM. A ce titre, ITTM s'engage à assurer le bon fonctionnement des Equipements sous réserve d'une utilisation normale par le Client et à l'exclusion de tout dommage qui résulterait d'une détérioration accidentelle, de la foudre, de surtensions, d'un usage anormal, d'une erreur d'installation réalisée par un tiers, et de tout cas de force majeure tel que visé à l'Article 15 des CGV dont les conséquences en termes de réparation ou de remplacement demeureront à la charge du Client.

En cas d'ouverture d'une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire, le Client est tenu d'en informer sans délai ITTM afin de lui permettre de revendiquer la propriété des Equipements loués ou mis à disposition du Client.

A compter du terme du Contrat de Service pour quelle que cause que ce soit, le Client sera tenu de restituer, à ses frais, l'ensemble des Equipements loués ou mis à sa disposition, dans un délai maximum de dix (10) jours, dûment protégés et en bon état.

En cas de non-restitution dans le délai imparti, de dysfonctionnement ou de dégradation des Equipements restitués, ITTM se réserve le droit de facturer au Client une indemnité correspondant au montant des frais de réparation, de remise en état ou de remplacement des Equipements.

10.3 Livraison des Equipements

Les Equipements vendus ou loués sont expédiés par voie postale ou par transporteur dans les sept (7) jours ouvrés suivants la validation du Bon de Commande, sous réserve de stock disponible. A défaut, le Client sera informé sans délai de la date d'expédition de sa commande. Dans le cas où le matériel serait renvoyé à ITTM par la faute du Client, la seconde livraison sera facturée au Client, au tarif en vigueur.

10.4 Garantie et responsabilité

10.4.1 Les Equipements vendus ou loués neufs par ITTM sont garantis dans les mêmes termes et conditions que la garantie constructeur. Pour changer un Equipement défectueux sous garantie, le Client devra en faire la demande par mail à l'adresse helpdesk@monsupport.help. Lors de la prise en compte de sa demande, ITTM communiquera au Client un numéro de retour lui permettant de renvoyer à ses frais l'Equipement défectueux à ITTM. A réception de son Equipement défectueux et après contrôle par ITTM de la couverture par la garantie constructeur, ITTM expédiera gratuitement un nouvel Equipement au Client. Dans le cas où la garantie constructeur ne s'appliquerait pas, le Client sera tenu de racheter ou de louer un nouvel Equipement auprès d'ITTM.

Dans certains cas, ITTM peut fournir à ses clients du matériel reconditionné. Si c'est le cas, il en sera fait mention sur le Bon de Commande du Client ou dans le

cadre du remplacement de l'Équipement défectueux. Le matériel reconditionné est couvert par une garantie ITTM pour une durée limitée à un (1) mois.

10.4.2 Dans tous les cas, le Client ayant pris connaissance des caractéristiques techniques de l'Équipement proposé par ITTM, il a sous sa propre responsabilité porté son choix sur les produits faisant l'objet de sa commande. Ainsi ITTM ne garantit pas l'adéquation ou l'aptitude des produits à servir les besoins du Client et /ou à correspondre à un usage déterminé ou particulier auquel ce dernier les destine.

La responsabilité et l'application des garanties de ITTM sont exclues dans les cas suivants :

- Utilisation non conforme ou illicite des Equipements par le Client ;
- Usure normale des Equipements ;
- Accident, défaillance ou surtensions électriques ;
- Détérioration des Equipements ou accidents qui proviendraient d'un défaut d'entretien, et notamment bris, casses, humidité, température inadéquate, oxydation, infiltration de liquide ;
- Équipements réparés par le Client ou par des tiers non agréés par ITTM ;
- Transformation du produit ou incompatibilité avec d'autres équipements et notamment des Equipements du Client.

ARTICLE 11 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE ITTM

11.1 ITTM s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services ITTM et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer la fourniture des Services ITTM.

11.2 Lorsque les CP le prévoient, ITTM s'engage à fournir au Client une Garantie de Temps de Rétablissement de moins de quatre (4) heures à compter de l'ouverture d'un ticket incident, calculées sur les heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve du parfait règlement des factures ITTM par le Client. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue soit par le partenaire installateur au travers du formulaire web à partir de <https://www.ittm.fr/> soit par le Client en envoyant un e-mail à helpdesk@monsupport.help. En cas de non-respect

du temps de rétablissement, ITTM déduira des prochaines factures le montant d'une indemnité calculée comme suit :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % du prix d'une échéance mensuelle de l'Abonnement ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 20 % du prix d'une échéance mensuelle de l'Abonnement ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 30 % du prix d'une échéance mensuelle de l'Abonnement ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % du prix d'une échéance mensuelle de l'Abonnement.

Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par ITTM. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à une mensualité d'Abonnement par an.

11.3 La responsabilité de ITTM ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ITTM ou le non-respect des engagements résulte :

- Du fait du non-respect par le Client de l'ensemble des obligations mises à sa charge au titre du Contrat de Service ;
- D'une utilisation anormale des Services ITTM et/ou de ses Equipements par le Client ou du déplacement, y compris à l'intérieur du Site du Client, par le Client ou tout autre tiers, des Equipements,;
- Du fait d'un tiers, délibéré ou non, et prenant notamment la forme de virus, logiciels malveillants, logiciels espions, cheval de Troie, etc., notamment aux fins d'hameçonnage ou de captation d'informations, et toute opération illicite ou préjudiciable au Client ;
- Du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques ITTM disponibles sur le site www.ittm.fr pour la mise en œuvre des Services ITTM ;
- Du fait d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne ;
- Du non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation des Equipements, et notamment en cas d'utilisation par le Client d'Equipements du Client, incompatibles avec le fonctionnement du

- Service ITTM, ou susceptible d'en perturber le fonctionnement ;
- D'une modification des Services ITTM demandée par le Client ;
 - De l'utilisation d'un élément non fourni et/ou non installé par ITTM ;
 - De difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à ITTM ;
 - De la divulgation par le Client, de la perte ou du vol des codes d'accès aux Services ITTM et plus largement, de toute utilisation des Services ITTM par une personne non autorisée ;
 - De la suspension de l'accès au Service ITTM dans les cas visés aux présentes ;
 - Du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) ITTM résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté ITTM ;
 - D'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques susceptibles d'entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales ;
 - De la suspension dans l'exécution des Services ITTM dans le cadre de la maintenance du Réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité ;
 - De la restriction à la fourniture des Services ITTM ou de cessation du droit d'exploitation des Réseaux décidés par l'autorité publique ;
 - De modifications dues à des prescriptions imposées à ITTM par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire ;
 - Du fait du retard ou de l'impossibilité pour ITTM de livrer les Equipements commandés du fait d'un tiers, notamment en cas de cessation de la production d'un Equipement ou de rupture de stock ;
 - Du fait d'un cas fortuit ou d'un cas de force majeure, tels que définis à l'Article 15 des CGV.

11.4 En tout état de cause, la responsabilité de ITTM ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre et ce, (i) à l'exclusion expresse de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, de clients, les pertes de données, de fichiers ou de programmes, (ii) et sans pouvoir excéder les sommes réglées par le Client dans le cadre de son Abonnement au cours des six (6) mois précédant la date de survenance du préjudice.

11.5 Le Client est informé qu'il demeure libre de ne pas souscrire de services auprès des partenaires de ITTM et de faire appel à des prestataires de son choix. En tout état de cause, la responsabilité de ITTM ne saurait être recherchée au titre de tout préjudice subi par le Client qui résulterait de l'exécution de services des partenaires d'ITTM ou de tout tiers au présent Contrat de Service. En conséquence, le Client sera tenu de rechercher la responsabilité du partenaire ou du tiers, sans que ITTM ne soit inquiété à ce titre.

Le Client garantit ITTM contre tous recours, réclamations et poursuites qui pourraient être exercés par ses prestataires sur tout fondement que ce soit ; le Client s'engageant à indemniser ITTM des coûts et dommages prononcés à son encontre. Cette disposition s'entend sans préjudice du droit pour ITTM de résilier les présentes ou de demander réparation de son éventuel préjudice.

11.6 Le Client reconnaît en tout état de cause avoir souscrit une assurance professionnelle, auprès d'une compagnie notoirement solvable, couvrant sa responsabilité civile professionnelle et les cyber-risques couvrant les conséquences des attaques et piratages informatiques.

ARTICLE 12 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

12.1 Le Client s'engage à mettre à la disposition d'ITTM tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des Services ITTM et à l'exécution du Contrat de Service et à fournir à ITTM toutes les informations demandées par ITTM ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat de Service.

12.2 Le Client est tenu de communiquer à ITTM l'ensemble des informations concernant ses besoins, son organisation, son environnement informatique, les spécificités du Site du Client, ses contraintes matérielles, techniques et humaines susceptibles d'avoir une incidence sur l'installation ou l'utilisation des Services ITTM et/ou des Equipements. A ce titre, le Client s'engage à autoriser ITTM à accéder, en sa présence, au Site du Client.

12.3 Le Client s'engage à communiquer à ITTM dans les plus brefs délais toute modification de toute nature susceptible d'impacter la bonne exécution du Contrat de Service, ainsi que tout changement de ses coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou adresse e-mail.

12.4 A ce titre, le Client demeure responsable de l'exactitude et de la complétude des informations fournies à ITTM, notamment dans le libellé de ses coordonnées. La responsabilité d'ITTM ne pourra pas être recherchée en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité et ne permettant pas à ITTM de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou d'une incompatibilité au niveau de la localité et/ou entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

12.5 Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens ITTM, et notamment à redémarrer ses Equipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens ITTM se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance. A défaut de résolution des dysfonctionnements par manipulations du Client, ITTM pourra envisager une intervention sur le Site du Client. ITTM se réserve cependant le droit de facturer l'intervention sur le Site du Client lorsque le dysfonctionnement ne résulte pas d'un réel problème technique, mais d'une mauvaise exécution de la part du Client des instructions données par ITTM quant aux manipulations à réaliser ou plus généralement d'une erreur de la part du Client.

12.6 Lors de la souscription du Contrat de Service, le Client est tenu d'indiquer à ITTM s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

12.7 Le Client reconnaît avoir pris connaissance des recommandations de ITTM relatives à la sécurisation des installations des Equipements recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et avoir vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique des Equipement du Client, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique.

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer, en outre, afin d'obtenir un Service ITTM de qualité :

- De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son Réseau ;
- De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus ;
- De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports UDP.

12.8 Le Client demeure seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation de ses codes d'accès et de ses identifiants pour l'accès à son Espace Client Gestionnaire. Dans le cas où l'Espace Client Gestionnaire est créé par ITTM à la demande du Client, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion.

Le Client demeure responsable des connexions ou des appels émis depuis ses Equipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ses différents codes et/ou identifiants. ITTM ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit en informer sans délai ITTM et solliciter de nouveaux identifiants et codes personnels. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive qui en résulterait. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

12.9 Le Client utilise les Services ITTM dans le cadre d'un usage professionnel. Le Client déclare accepter les

caractéristiques et les limites des Services ITTM et s'engager à utiliser les Services de manière non-abusive et s'interdire toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Le Client s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services ITTM pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation avec les lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique ou qui pourraient être considérés comme offensant ou susceptibles de porter atteinte à des engagements de confidentialité ou violer des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou tout autre droit. Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service ITTM qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de ITTM ou à d'autres utilisateurs de l'Internet.

12.10 Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations qu'il serait susceptible d'avoir envers la SACEM et la SCPA.

12.11 Dans le cas d'une mise à disposition gracieuse de Service ITTM ou d'Équipement le Client s'engage :

- à restituer l'Équipement à première demande d'ITTM ;
- à cesser l'utilisation des Services dans l'heure suivant la première demande d'ITTM. A défaut, ITTM se réserve le droit de facturer les Services ITTM concernés au tarif en vigueur.

12.12 Le Client est tenu de respecter les CP qui s'appliquent aux Services ITTM et Équipements souscrits.

ARTICLE 13 – NON RECONDUCTION, SUSPENSION, RÉSILIATION & CESSION

13.1 Non-reconduction des Services ITTM à l'initiative du Client

Le Client qui ne souhaite pas reconduire son Contrat de Service devra notifier son intention à ITTM au moins trois (3) mois avant le terme de son Contrat de Service, par courrier avec accusé de réception adressé à ITTM en indiquant : ses coordonnées, le numéro de la ligne fixe

et/ou mobile concernée et s'il souhaite bénéficier de la portabilité de son numéro qui ne sera réalisée que sous réserve du parfait et complet paiement de ses factures ITTM et, le cas échéant, de la parfaite restitution de ses Équipements. En l'absence de demande de portabilité, la demande de non-reconduction du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services ITTM et rend inactifs et inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par le Client dans le cadre de son Abonnement. La décision de non-reconduction du Contrat de Service prend effet à la date d'échéance du Contrat de Service.

13.2 Non-reconduction des services à l'initiative de ITTM

Dans l'hypothèse où ITTM ne souhaiterait pas reconduire le Contrat de Service, ITTM devra notifier son intention au Client par courrier avec accusé de réception en respectant un délai de préavis minimum de trois (3) mois.

13.3 Suspension des Services ITTM à l'initiative de ITTM

13.3.1 Dans l'hypothèse où le Client ne satisferait pas aux obligations et garanties mises à sa charge aux termes du Contrat de Service, moyennant le respect d'un délai de préavis de sept (7) jours à compter de la réception, par le Client, d'un e-mail de relance, ITTM se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) l'exécution du Contrat de Service ou de limiter l'accès aux Services ITTM souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier des motifs justifiant cette décision, et dans l'un des cas suivants :

- En cas d'inexécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat de Service ;
- En cas de défaut de constitution des garanties visées à l'Article 5 des CGV ;
- En cas de défaut de déclaration ou fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service ;
- En cas de rejet de paiement et plus largement de non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues au titre du Contrat de Service ;
- En cas de dépassement du seuil d'encours du Client ;
- En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client ;

- En cas de force majeure, telle que définie à l'Article 15 des présentes ;
- Si le client réalise plus de trente (30) transactions SIP par seconde ;
- Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à quarante (40) secondes ;
- Si l'ASR quotidien est inférieur à 50% (l'ASR correspond au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis)
- En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme des Services ITTM ;
- En cas de perte des autorisations d'exploitation du Réseau ;
- En cas d'utilisation inappropriée ou abusive par le Client d'une offre de Service ITTM comprenant des communications illimitées.

Le Client a la possibilité de contester cette décision, de clarifier les faits et circonstances du manquement reproché ou d'apporter à ITTM la preuve de la cessation du manquement qui lui est reproché ou de toute mesure prise en vue de faire cesser ce manquement.

ITTM peut révoquer sa décision de suspension en considération des éléments rapportés par le Client.

13.3.2 Le rétablissement des Services ITTM souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par ITTM.

Pendant la période de suspension, le Client demeure tenu de l'ensemble de ses obligations, et notamment de son obligation de paiement de ses factures ITTM.

13.4 Résiliation des Services ITTM

13.4.1 Dans l'hypothèse où le Client ne satisferait pas aux obligations et garanties mises à sa charge en application des articles 4, 5, 8, 10 et 12 des CGV, ITTM pourra résilier le Contrat de Service.

Une décision de résiliation se manifeste par la fin de la relation contractuelle liant les Parties, la résiliation de l'Abonnement et la cessation des Services ITTM.

Dans ce cas, ITTM transmettra au Client l'exposé des motifs justifiant cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception faisant courir un délai de trente (30) jours à compter de sa réception avant que la résiliation ne prenne effet.

Toutefois, ITTM peut procéder à la résiliation de la fourniture des Services ITTM sans préavis dans l'hypothèse où, alternativement (i) ITTM est soumis à une obligation légale ou réglementaire qui ne lui permet pas de respecter ce délai de préavis, (ii) ITTM exerce un droit de résiliation pour une raison impérative prévue par la loi et la réglementation en vigueur, (iii) ITTM apporte la preuve que le Client a enfreint à plusieurs reprises ses obligations visées aux articles 5, 8, 10 et 12 des CGV.

13.4.2 Une décision de résiliation des Services ITTM peut être précédée d'une décision de suspension de Services ITTM.

13.4.3 L'exposé des motifs visé à l'article 13.4.1 indique les raisons de la décision de la résiliation, les manquements aux CGV et se réfère de manière proportionnée aux faits ou circonstances précises reprochées à l'autre Partie.

Par exception, ITTM ne sera pas tenu d'une telle motivation dans l'hypothèse où (i) ITTM est assujetti à une obligation légale ou réglementaire de ne pas les fournir ou, (ii) ITTM peut apporter la preuve que le Client a enfreint à plusieurs reprises ses obligations résultant des articles 5, 8, 10 et 12 des CGV.

13.4.4 En cas de résiliation, outre le paiement des factures restant dues par le Client, le Client sera redevable à l'égard d'ITTM du paiement des mensualités restant dues au titre de la fraction non échue de la période d'engagement du Contrat de Service ITTM, étant précisé qu'ITTM se réserve le droit d'engager la responsabilité du Client du fait de tout préjudice subi en raison du manquement du Client.

La résiliation du Contrat de Service emporte la résiliation de l'ensemble des Options qui y sont rattachées.

13.4.5 ITTM se réserve également le droit de procéder à une résiliation des Services ITTM, sans avoir à démontrer une faute du Client, moyennant le respect d'un délai de

préavis d'un minimum de six (6) mois prorogé d'un délai raisonnable. Pour ce faire, ITTM en informera le Client par courrier avec accusé de réception.

13.4.6 Le Client dispose de la faculté de résilier le Contrat de Service dans les conditions de l'article 1226 du Code civil.

13.5 Transfert du Contrat de Service par ITTM

Dans le cadre d'une continuité de Services, ITTM se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre Société de Commercialisation de Services ou tout opérateur de son choix, ayant reçu l'agrément de ITTM. Le Client ne pourra alors se prévaloir de ce transfert pour résilier son Contrat de Service.

13.6 Cession du Contrat de Service

Le présent Contrat de Service ne peut être cédé ou transmis par le Client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit de ITTM. ITTM peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du Contrat de Service.

ARTICLE 14 – MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

ITTM informera le Client de toute modification des présentes CGV ou des conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier, etc.). La nouvelle version des CGV sera publiée sur www.ittm.fr.

Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat de Service en informant ITTM par courrier avec accusé de réception dans un délai maximum d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles, cette résiliation sera alors effective la veille de la mise en œuvre desdites modifications contractuelles. Toutefois, sous réserve de la législation en vigueur, le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels dudit Contrat de Service et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités et concernent les Services ITTM ou les Options effectivement souscrits par le Client. A

défaut de demande de résiliation, au terme du délai d'un (1) mois susvisé, le Client est réputé avoir accepté les CGV modifiées.

ARTICLE 15 - FORCE MAJEURE

Toute inexécution, exécution partielle ou défectueuse par l'une des Parties de ses obligations au titre du Contrat de Service résultant d'un cas de force majeure ne constitue pas une violation des obligations du Contrat de Service et ne peut engager sa responsabilité.

Sont considérés comme cas de force majeure les cas visés à l'article 1218 du code civil et ceux retenus par la jurisprudence française ainsi que toute évolution de nature législative ou réglementaire qui rendrait impossible pour ITTM l'exécution des Services prévues au Contrat de Service, mais également les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications

ARTICLE 16 – PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ

16.1 Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services ITTM, bénéficiant d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater ITTM et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte la portabilité des numéros désignés par lui. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de l'Abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur.

16.2 Le Client est tenu d'adresser à ITTM la liste des numéros dont il souhaite demander la portabilité. Le Client garantit à ce titre l'exactitude et la complétude des numéros communiqués à ITTM. En conséquence, ITTM ne saurait être tenu responsable d'une erreur de portabilité qui résulterait du fait du Client, de sorte que les

conséquences en résultant demeureront à la charge du Client.

16.3 ITTM ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter, empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

ARTICLE 17 – PROPRIETE INTELLECTUELLE

17.1 Pour les besoins du Contrat de Service, le Client accorde à ITTM le droit d'utilisation du nom, de la marque et du logo du Client ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés, dans le cadre des actions de communication de ITTM : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web, pour la durée des droits de propriété intellectuelle y afférents et pour le monde entier. Le Client se porte garant auprès de ITTM dans l'hypothèse où un tiers considérerait que cette utilisation des signes distinctifs du Client porterait atteinte à ses droits de propriété intellectuelle.

17.2 ITTM accorde au Client le droit d'utilisation du nom et de la marque ITTM ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés dans le cadre des actions de communication du Client aux fins de promouvoir les Services ITTM : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web, sous réserve de validation de la part de ITTM, pour la durée des droits de propriété intellectuelle y afférents et pour le monde entier.

ARTICLE 18 - INFORMATIQUE, LIBERTÉ ET CONFIDENTIALITÉ

18.1 Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et le règlement européen UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données à caractère personnel « RGPD ». Dans le cadre du Contrat de Service et aux fins d'exécution des Services ITTM, ITTM est amenée à collecter et à traiter des Données Personnelles concernant

les dirigeants du Client et, le cas échéant, la Personne Concernée.

Ces Données Personnelles sont collectées dans le strict cadre de l'exécution du Contrat de Service et permettent à ITTM de disposer d'un ou plusieurs point(s) de contact avec le Client. A ce titre, ITTM est responsable de traitement.

La base juridique de ces traitements est l'exécution de la relation contractuelle entre le Client et ITTM.

ITTM héberge ces Données Personnelles sur sa propre infrastructure informatique et conservera ces données cinq (5) ans après le terme de la relation contractuelle entre les Parties, ce délai correspondant à la durée légale de prescription.

ITTM s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des mesures techniques et organisationnelles afin de préserver la sécurité et la confidentialité des Données Personnelles traitées.

18.2 La Personne Concernée dispose d'un droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et d'opposition au traitement de ces Données Personnelles, mais aussi du droit de formuler des directives anticipées sur l'utilisation de ses Données Personnelles après sa mort ainsi que du droit à la portabilité de ses Données Personnelles qui doivent lui être restituées dans un format structuré et couramment lisible par machine, pour autant que l'exercice de ces droits ne porte pas atteinte à l'objectif poursuivi par le traitement. Ces droits peuvent être exercés en adressant une demande à ITTM, le cas échéant accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité, aux coordonnées suivantes :

Par courriel : sc@ittm.fr

Ou par courrier postal : ITTM 99 Boulevard Sylvestre - 13012 MARSEILLE

La Personne Concernée peut en outre introduire une réclamation auprès de la CNIL.

18.3 Les coordonnées électroniques de La Personne Concernée pourront par ailleurs être utilisées à des fins de prospection commerciale de la part de ITTM. La Personne Concernée pourra à tout moment s'opposer à cette prospection en envoyant une demande d'opposition aux coordonnées susmentionnées ou via le lien prévu à cet effet dans chaque message qui lui sera adressé. A défaut d'opposition de la Personne Concernée, les coordonnées

électroniques de la Personne Concernée sont conservées à cette fin trois (3) ans à compter du terme de la relation contractuelle entre le Client et ITTM, ou à compter de la dernière sollicitation explicite de la Personne Concernée.

Le Client est informé que l'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par ITTM et le prestataire des données de localisation de son téléphone.

ARTICLE 19 - OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES ET SMS

Le Client reconnaît expressément que toute demande formulée par e-mail et/ou SMS lui est opposable, la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes étant constituée par un enregistrement sur le système d'information de ITTM. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par ITTM, moyens dont le Client reconnaît la valeur probante.

Le Client s'engage à communiquer à ITTM dans le Bon de Commande, une adresse e-mail valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de ITTM avec le Client et à informer sans délai ITTM de tout changement d'adresse e-mail.

ARTICLE 20 – DIVULGATION

Le Client est informé que ITTM se doit de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée. ITTM s'engage à informer le Client de l'engagement d'une telle procédure dans les plus brefs délais à moins que ladite réquisition l'en empêche.

ARTICLE 21 – SERVICE CLIENT

Pour toute information, réclamation ou question relative aux conditions de vente, aux Services ITTM et aux Options, le Client est tenu de s'adresser au Service Client :

- uniquement par e-mail : sc@ittm.fr

Etant entendu que toute demande adressée depuis le formulaire de contact sur le site www.ittm.fr renvoie directement à l'adresse électronique susmentionnée.

ARTICLE 22 – DISPOSITIONS DIVERSES

22.1 Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir de l'une quelconque des dispositions du Contrat de Service ou d'en

tolérer l'inexécution de façon temporaire ou permanente ne pourra en aucun cas être interprété comme une renonciation par cette Partie à exercer les droits qu'elle détient en vertu du Contrat de Service.

22.2 Si une ou plusieurs stipulations du Contrat de Service étaient tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'un traité, d'une loi ou d'un règlement, ou encore à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

ARTICLE 23 – ATTRIBUTION DE COMPETENCE – LITIGES

Les CGV sont rédigées en français et régies par le droit français. Toute traduction des CGV serait inopérante en cas de litige, seule leur version française faisant foi.

EN CAS DE DIFFICULTE SUR LA VALIDITE, LA FORMATION, L'INTERPRETATION OU L'EXECUTION DES PRESENTES, LA PARTIE LA PLUS DILIGENTE POURRA SAISIR LE TRIBUNAL DE COMMERCE DE MARSEILLE OU LE TRIBUNAL JUDICIAIRE DE MARSEILLE DANS LE CAS OU CELUI-CI FAIT L'OBJET D'UNE ATTRIBUTION DE COMPETENCE PAR VOIE REGLEMENTAIRE, ET CE Y COMPRIS EN CAS DE PROCEDURE D'EXCEPTION OU DE REFERE OU EN CAS DE PLURALITE DE DEFENDEURS OU D'APPEL EN GARANTIE.