

### 1. DEFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la ou lesquelles le Service a été souscrit.

« **France Telecom** » : signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L.33-1 et L.34-1 du code des Postes et Télécommunications.

Une « **Défaillance** » : signifie tout défaut de fonctionnement du Service.

### 2. DESCRIPTION DU SERVICE

2.1 Le Service permet au Client d'émettre des appels à partir d'une Ligne France Télécom vers les numéros du Réseau Téléphonique Commuté (RTC) et des autres réseaux connectés au RTC a) soit par sélection par composition d'un préfixe lors de chaque appel (ci-après désigné le « Service Préfixe ») b) soit par présélection automatique pour tous les appels (ci-après désigné le « Service Présélection ») émis par le Client.

2.2 Dans le cadre du Service Présélection, le Client aura accès au Service en composant directement le numéro du destinataire. France Télécom sélectionnera automatiquement le Prestataire comme opérateur pour tous les appels du Client vers des numéros locaux, nationaux, internationaux et mobiles à l'exception des numéros spéciaux et appels d'urgence. En souscrivant le Service Présélection, le Client donne par conséquent mandat au Prestataire afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, toutes démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service de Présélection auprès de France Télécom. Il est expressément précisé que : (i) la présélection du Prestataire annule automatiquement toute présélection éventuelle effectuée par le Client auprès d'un autre opérateur ; (ii) la présélection relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui est libre de rejeter toute demande de présélection ; (iii) le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la présélection.

2.3 Dans l'éventualité où pour une Ligne, France Télécom venait à rejeter la demande de présélection du Prestataire, le Client pourra avoir accès au Service Préfixe en composant le préfixe qui lui sera indiqué dans le Bon de Commande appel par appel. Dans l'éventualité où le Client demande à un autre opérateur de télécommunications la présélection automatique d'une Ligne objet du Service de Présélection, la présélection du Prestataire sera annulée automatiquement et le Prestataire considérera que le Client a fait application des dispositions de l'Article 4.4 des Conditions Générales, la présélection de la Ligne par un autre opérateur de télécommunications valant Notification de Résiliation. Dans cette hypothèse le Prestataire pourra suspendre tout acheminement d'appel téléphonique au terme de la période de trente (30) jours mentionnée à l'Article 4.4 des Conditions Générales.

2.4 Le Client s'engage (i) à maintenir en vigueur, pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique auprès de France Télécom ; (ii) à n'utiliser et ne faire utiliser que des matériels de télécommunication agréés, conformément au code des postes et télécommunications ; (iii) en cas de changement d'adresse ou de l'un des numéros de téléphone de l'utilisateur d'une Ligne, ou de suspension du contrat d'abonnement téléphonique avec France Télécom, à prévenir immédiatement le Prestataire par tous moyens. Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture du Service impossible, il sera alors procédé, à la résiliation du Service pour la Ligne concernée sans Frais de Résiliation Anticipée, et sans que le Prestataire ne puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.

### 3. OBJECTIFS QUALITE DE SERVICE

3.1 TELELEC OPERATEUR prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00h les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par TELELEC OPERATEUR ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à TELELEC OPERATEUR pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse [support.technique@pevrouet.fr](mailto:support.technique@pevrouet.fr) et/ou par téléphone au numéro 05.59.81.30.30 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par TELELEC OPERATEUR. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, TELELEC OPERATEUR s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

3.2 Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de huit (8) heures, heures ouvrées, à compter de la réception d'une Notification de Défaillance (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »).

3.3 Le Client pourra, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à 2% des Redevances Mensuelles et de la moyenne des Frais d'Utilisation mensuels payables au titre de la fourniture du Service au cours des trois (3) mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance, si un ou plusieurs Objectif de Rétablissement du Service ne sont pas atteints durant ledit mois. L'avoir sera porté à 5% si un Objectif de Rétablissement du Service est dépassé de plus de dix (10) heures, (heures ouvrées) et à 10% si un Objectif de Rétablissement du Service est dépassé de plus de quinze (15) heures (heures ouvrées).

3.4 Sur une période consécutive de trois (3) mois, le Prestataire s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,9% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au Prestataire au cours de la période de trois (3) mois susmentionnée. Néanmoins, aucune pénalité ne sera due au Client en cas où le Prestataire n'atteindrait pas l'Objectif de Disponibilité du Service.

3.5 Les pénalités libératoires mentionnées à l'article 3.3 ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement non fourni par le Prestataire (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance régulièrement planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de toute autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec le Prestataire afin de rétablir le Service.

3.6 L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

Seul un avoir pour Objectif de Rétablissement du Service pourra être émis pour toute période consécutive de 24 heures;

Le montant d'avoirs pour Objectif de Rétablissement du Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Redevances Mensuelles et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant ; Les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

### 4. DUREE

4.1 Par dérogation aux dispositions de l'article 4 des Conditions Générales, pour chaque Ligne la Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service de la Ligne concernée et sera conclue pour une durée d'un an renouvelable. Le Client pourra demander au Prestataire de cesser la fourniture de tout ou partie du Service à tout moment avec un préavis d'un (1) mois sans frais de Résiliation Anticipée, par envoi au Prestataire d'une Notification dans les formes prévues par les Conditions Générales.

### 5. TARIFS ET COÛTS

5.1 Les Frais d'Utilisation sont exprimés à la seconde pour le trafic téléphonique national et international généré par le Client et sont facturés conformément aux tarifs standards du Prestataire en vigueur au jour de la facturation. Les Frais d'Utilisation sont calculés et facturés à la seconde.

5.2 Les Frais d'Utilisation pourront être modifiés par le Prestataire à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser une telle modification des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Prestataire