

C2I INFO

Conditions Générales de Vente et de Services – Télécom

Version 1.2 – 29 septembre 2026

C2i info, SARL au capital de 5 000 €, dont le siège social est situé 34B rue du Général Franiatte, 57950 Montigny-lès-Metz, immatriculée au RCS de Metz sous le numéro 795 003 490, TVA intracommunautaire FR 90 795 003 490 –
Téléphone : 03 87 51 26 27 – Courriel : contact@c2i-info.net – Site : <https://c2i-info.net>

Sommaire

Préambule

Article 1 – Définitions

Article 2 – Objet et champ d'application

Article 3 – Documents contractuels et ordre de priorité

Article 4 – Information précontractuelle et Commande

Article 5 – Mise en Service et durée

Article 6 – Prix

Article 7 – Facturation et paiement

Article 8 – Obligations du Prestataire

Article 9 – Obligations du Client

Article 10 – Sécurité et fraude

Article 11 – Équipements

Article 12 – Accès internet et services réseau

Article 13 – Téléphonie fixe et mobile

Article 14 – Centre de contacts et enregistrement des appels

Article 15 – Services d'opérateurs distribués par le Prestataire

Article 16 – Données personnelles et confidentialité des communications

Article 17 – Responsabilité

Article 18 – Assurances

Article 19 – Force majeure

Article 20 – Suspension

Article 21 – Résiliation

Article 22 – Non-sollicitation

Article 23 – Sous-traitance

Article 24 – Propriété intellectuelle

Article 25 – Confidentialité

Article 26 – Preuve et notifications

Article 27 – Dispositions générales

Article 28 – Droit applicable et règlement des litiges

Annexes

Annexe A – Niveaux de service

Annexe B – Accord de traitement des données personnelles

Annexe C – Clients publics

Annexe D – Formulaire de rétractation

Préambule

C2i info (ci-après « le Prestataire ») accompagne depuis 2013 les entreprises, associations et collectivités dans la gestion, la sécurisation et l'évolution de leur système d'information et de leurs communications.

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services – Télécom (ci-après « CGVS Télécom ») s'appliquent aux services de communications électroniques et aux services associés fournis et facturés par le Prestataire : accès internet (fibre, cuivre, 4G/5G et satellite), adresses IP publiques, SD-WAN, pare-feu dans le cloud, téléphonie hébergée, téléphonie mobile, centre de contacts, enregistrement des appels et enregistrement de messages en studio. Les services informatiques font l'objet de conditions générales distinctes (CGVS Informatique).

Ces services sont fournis par le Prestataire en s'appuyant sur les réseaux et infrastructures d'opérateurs partenaires.

Les présentes CGVS Télécom constituent, conformément à l'article L. 441-1 du Code de commerce, le socle unique de la relation commerciale entre le Prestataire et ses Clients pour ces services.

Article 1 – Définitions

Les termes ci-dessous, lorsqu'ils commencent par une majuscule, ont la signification suivante, au singulier comme au pluriel :

- **Client** : la personne morale ou physique agissant à des fins professionnelles, l'association ou la personne publique qui commande des Services au Prestataire.
- **Commande** : le devis, bon de commande ou avenant accepté et signé par le Client, de manière manuscrite ou électronique, précisant les Services, les Équipements, les prix, la Période Minimale d'Engagement et les éventuelles conditions dérogatoires.
- **Conditions Particulières** : les conditions propres à un Service, comportant notamment sa description technique, qui complètent les CGVS Télécom.
- **Contrat** : l'ensemble contractuel défini à l'article 3.
- **Équipement** : tout matériel (box, routeur, boîtier SD-WAN, pare-feu, téléphone, carte SIM, kit satellite, etc.) vendu, loué ou mis à disposition du Client pour l'utilisation des Services.
- **Heures Ouvrées** : de 9 h à 12 h et de 14 h à 18 h pendant les Jours Ouvrés.
- **Jours Ouvrés** : du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés légaux applicables dans le département de la Moselle (y compris le Vendredi saint et le 26 décembre).
- **Incident** : tout dysfonctionnement affectant un Service et empêchant ou dégradant son utilisation normale.
- **Ligne** : tout accès, numéro fixe, ligne mobile ou compte utilisateur faisant l'objet d'un Service.
- **Mise en Service** : la date à laquelle un Service est mis à disposition du Client, attestée par l'envoi d'un avis ou certificat de mise en service par le Prestataire.
- **Opérateur** : tout opérateur de communications électroniques ou fournisseur d'infrastructure sur le réseau duquel reposent les Services.
- **Période Minimale d'Engagement** : la durée ferme pendant laquelle le Client s'engage à conserver un Service, indiquée dans la Commande.
- **Petite Entreprise** : Client employant cinq salariés au plus.
- **Site** : le lieu d'installation d'un Service désigné dans la Commande.
- **Services** : les services de communications électroniques et services associés désignés dans la Commande.
- **Utilisateur** : toute personne autorisée par le Client à utiliser les Services.

Article 2 – Objet et champ d'application

Les CGVS Télécom régissent l'ensemble des Services et des ventes ou locations d'Équipements conclus entre le Prestataire et ses Clients, quels qu'en soient la nature et le mode de commande.

Les Services sont exclusivement destinés à des Clients agissant dans le cadre de leur activité professionnelle, associative ou de service public. Le Prestataire ne contracte pas avec des consommateurs.

La signature d'une Commande emporte acceptation sans réserve des CGVS Télécom en vigueur à cette date. Toute condition contraire figurant dans les documents du Client, notamment ses conditions générales d'achat, est inopposable au Prestataire, sauf acceptation écrite et expresse de sa part.

Les CGVS Télécom sont communiquées à tout Client qui en fait la demande et sont consultables sur le site <https://c2i-info.net>.

Article 3 – Documents contractuels et ordre de priorité

Le Contrat est constitué des documents suivants, présentés par ordre de priorité décroissant :

- la Commande, pour les seules conditions dérogatoires qu'elle mentionne expressément ;
- l'Annexe C « Clients publics », lorsque le Client est une personne publique ;
- les Conditions Particulières applicables aux Services commandés ;
- l'Annexe A « Niveaux de service » ;
- les présentes CGVS Télécom.

L'Annexe B « Accord de traitement des données personnelles » prévaut sur tout autre document pour ce qui concerne la protection des données à caractère personnel.

Certains Services sont soumis à des conditions d'utilisation de tiers (notamment celles du fournisseur du service satellite), que le Client s'engage à accepter et à respecter.

Le Prestataire peut faire évoluer les CGVS Télécom dans les conditions de l'article 6.3. La version applicable est celle en vigueur à la date de signature de la Commande.

Article 4 – Information précontractuelle et Commande

4.1 Information et éligibilité

Le Client a pu apprécier, avant la Commande, l'intérêt des Services, leur adéquation à ses besoins et leurs conditions de disponibilité. Il informe le Prestataire de toute information utile, notamment la configuration de ses Sites et de ses installations.

La fourniture d'un accès internet est subordonnée à l'éligibilité technique du Site, qui dépend des infrastructures disponibles à proximité. Les résultats des tests d'éligibilité réalisés avant la Commande sont indicatifs. Si l'éligibilité n'est pas confirmée par l'Opérateur, la Commande du Service concerné est annulée sans frais pour l'une ou l'autre des Parties, ou un Service de substitution est proposé au Client.

4.2 Devis et formation de la Commande

Toute Commande fait l'objet d'un devis préalable, valable trente (30) jours à compter de son émission, sauf mention contraire. La Commande est ferme et définitive à la réception par le Prestataire du devis daté et signé, accompagné le cas échéant de l'acompte prévu à l'article 7 et du mandat de prélèvement SEPA. La signature électronique a la même valeur que la signature manuscrite.

Le Prestataire se réserve le droit de refuser une Commande pour un motif légitime, notamment en cas de litige ou d'impayé antérieur, de doute sérieux sur la solvabilité du Client ou de demande anormale.

4.3 Annulation

Toute annulation d'une Commande avant la Mise en Service doit être demandée par écrit. Hors exercice du droit de rétractation prévu à l'article 4.5, le Client rembourse au Prestataire les frais engagés auprès des Opérateurs et fournisseurs, notamment les frais de raccordement, de construction et d'étude, ainsi que les Équipements commandés non repris.

4.4 Renonciation à certaines dispositions du Code de la consommation

Le Client, agissant pour les besoins de son activité professionnelle, renonce expressément au bénéfice des dispositions des articles L. 224-27, L. 224-28 I, L. 224-29, L. 224-30, L. 224-42 et L. 224-42-2 I et III du Code de la consommation. Il accepte en particulier une Période Minimale d'Engagement supérieure à vingt-quatre (24) mois.

Cette renonciation, qui intéresse notamment les microentreprises, petites entreprises et organisations à but non lucratif, est reproduite en caractères apparents dans la Commande.

4.5 Contrats conclus hors établissement avec une Petite Entreprise

Lorsque le contrat est conclu hors établissement avec une Petite Entreprise et que son objet n'entre pas dans le champ de l'activité principale de celle-ci, le Client bénéficie des dispositions de l'article L. 221-3 du Code de la consommation. Dans ce cas :

- le Prestataire lui remet, avant la conclusion du contrat, les informations précontractuelles prévues par la loi ainsi que le formulaire de rétractation figurant en Annexe D ;
- le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours pour se rétracter sans motif, à compter de la conclusion du contrat pour les Services et de la réception pour les Équipements ;
- aucun paiement ni acompte ne peut être exigé avant l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat ;
- l'exécution d'un Service ne commence avant la fin du délai de rétractation que sur demande expresse du Client. S'il se rétracte ensuite, il doit une somme proportionnelle au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision.

Article 5 – Mise en Service et durée

5.1 Délais de Mise en Service

Les délais de Mise en Service sont indicatifs. Ils dépendent notamment des Opérateurs, des travaux de raccordement, des autorisations nécessaires (syndic, propriétaire, voirie) et de la disponibilité du Client. Le Prestataire tient le Client informé de l'avancement. Un retard ne peut justifier l'annulation de la Commande ou une indemnité que s'il excède trente (30) jours après une mise en demeure restée sans effet et s'il est imputable au Prestataire.

Le Client dispose de deux (2) Jours Ouvrés à compter de la Mise en Service pour signaler par écrit tout dysfonctionnement bloquant. À défaut, le Service est réputé conforme.

5.2 Période Minimale d'Engagement

Chaque Service est souscrit pour une Période Minimale d'Engagement de trente-six (36) mois, sauf durée différente indiquée dans la Commande. Cette période court, pour chaque Ligne et chaque Service, à compter de sa Mise en Service.

À l'issue de la Période Minimale d'Engagement, chaque Service est reconduit tacitement par périodes successives de douze (12) mois, sauf résiliation notifiée par l'une ou l'autre des Parties au moins trois (3) mois avant l'échéance en cours, dans les conditions de l'article 26.

Tout Service ou toute Ligne ajouté en cours de Contrat est soumis à sa propre Période Minimale d'Engagement, courant à compter de sa Mise en Service.

5.3 Information des Clients non professionnels

Lorsque le Client est une association ou toute autre personne morale ayant la qualité de non-professionnel au sens du Code de la consommation, le Prestataire l'informe par écrit, au plus tôt trois mois et au plus tard un mois avant la date limite de résiliation, de la possibilité de ne pas reconduire le Service, conformément à l'article L. 215-1 du Code de la consommation.

Article 6 – Prix

6.1 Prix applicables

Les prix sont ceux figurant dans la Commande. Ils sont exprimés en euros hors taxes, la TVA et toute autre taxe applicable étant facturées en sus au taux en vigueur. Toute nouvelle taxe ou contribution s'appliquant aux Services est répercutée de plein droit.

Sauf mention contraire dans la Commande, ne sont pas compris dans les prix : les frais de mise en service et de raccordement, les frais de déplacement pour les interventions sur site, les communications et consommations hors forfait, ainsi que les interventions consécutives à un fait du Client, qui sont facturés selon le tarif en vigueur.

6.2 Indexation

Les prix des Services sont révisés de plein droit le 1er janvier de chaque année selon la formule suivante :

$$P1 = P0 \times (I1 / I0)$$

- P1 : prix révisé ;
- P0 : prix en vigueur avant la révision ;
- I0 : dernier indice publié à la date de la précédente révision ou, pour la première révision, à la date de signature de la Commande ;
- I1 : dernier indice publié à la date de la révision.

L'indice de référence est l'indice du coût horaire du travail révisé – tous salariés, secteur « Information et communication » (ICHTrev-TS), publié par l'INSEE. L'indexation s'applique à la hausse comme à la baisse. En cas de disparition de l'indice, l'indice de remplacement publié par l'INSEE s'applique de plein droit.

6.3 Modification des prix et des conditions

En dehors de l'indexation, toute modification des prix ou des conditions contractuelles d'un Service de communications électroniques est notifiée au Client au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Lorsque le Client est une microentreprise, une petite entreprise ou une organisation à but non lucratif, il peut alors, conformément à l'article L. 224-33 du Code de la consommation, résilier le Service concerné sans pénalité jusqu'à quatre (4) mois après l'entrée en vigueur de la modification. Les autres Clients disposent de la même faculté lorsque la hausse de prix excède dix pour cent (10 %) du prix du Service concerné, par notification adressée dans les trente (30) jours suivant l'information.

Cette faculté de résiliation ne s'applique pas lorsque la modification est exclusivement au bénéfice du Client, lorsqu'elle a un caractère purement administratif sans incidence négative pour lui, ou lorsqu'elle découle directement de la législation, de la réglementation ou d'une décision d'une autorité s'imposant au Prestataire ou aux Opérateurs.

Article 7 – Facturation et paiement

7.1 Facturation

Les abonnements sont facturés mensuellement, terme à échoir, à compter de la Mise en Service de chaque Service, la première période étant facturée au prorata. Les frais de mise en service et autres frais ponctuels sont facturés à la Mise en Service. Les communications et consommations hors forfait sont facturées mensuellement, terme échu.

Pour toute première Commande d'un nouveau Client comportant la vente d'Équipements ou des prestations d'installation, un acompte de cinquante pour cent (50 %) de leur montant TTC est exigible à la Commande, le solde étant facturé à la fin de l'installation. Lorsque l'article 4.5 s'applique, l'acompte n'est encaissé qu'à l'expiration d'un délai de sept (7) jours à compter de la conclusion du contrat.

Les factures sont émises et transmises sous forme électronique, dans les conditions prévues par la réglementation relative à la facturation électronique entre entreprises. Le détail des communications est accessible au Client sur demande.

7.2 Paiement

Les factures sont payables à dix (10) jours à compter de leur date d'émission, par prélèvement SEPA. Aucun escompte n'est accordé en cas de paiement anticipé.

Le Prestataire peut demander un dépôt de garantie ou toute autre garantie de paiement en cas de consommation anormalement élevée, de commande importante ou de dégradation significative de la situation financière du Client.

7.3 Retard de paiement

Conformément à l'article L. 441-10 du Code de commerce, tout retard de paiement entraîne de plein droit, dès le lendemain de la date d'échéance et sans qu'un rappel soit nécessaire :

- des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage ;
- une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture, conformément à l'article D. 441-5 du Code de commerce, sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justification lorsque les frais exposés sont supérieurs ;
- la refacturation des frais bancaires liés au rejet d'un prélèvement.

Si le retard persiste sept (7) jours après une mise en demeure restée sans effet, le Prestataire peut en outre suspendre tout ou partie des Services dans les conditions de l'article 20 et exiger le paiement immédiat de toutes les factures échues. La suspension n'interrompt pas la facturation des abonnements.

7.4 Contestation

Toute contestation d'une facture doit être adressée par écrit et motivée dans les trente (30) jours de son émission. La part non contestée reste payable à l'échéance. Le Client s'interdit toute compensation entre les sommes dues au Prestataire et d'éventuelles créances qu'il estimerait détenir sur lui, sauf accord écrit préalable.

Article 8 – Obligations du Prestataire

Le Prestataire s'engage à fournir les Services avec soin, conformément aux règles de l'art, à la Commande et aux Conditions Particulières. Il est tenu à une obligation de moyens, à l'exception des engagements chiffrés figurant à l'Annexe A.

Le Prestataire assure le premier niveau d'assistance du Client, qualifie les Incidents et les transmet, le cas échéant, à l'Opérateur concerné, dont il suit la résolution. Il informe le Client, dans la mesure du possible, des interruptions programmées.

Article 9 – Obligations du Client

Le Client s'engage notamment à :

- utiliser les Services conformément à leur destination, aux lois et règlements en vigueur et aux conditions d'utilisation du plan national de numérotation de l'ARCEP ;
- préparer ses locaux et obtenir les autorisations nécessaires aux travaux de raccordement (propriétaire, syndic, gestionnaire d'immeuble), et permettre l'accès aux Sites pendant les Heures Ouvrées ;
- maintenir un environnement conforme aux prérequis techniques communiqués, notamment une alimentation électrique adaptée et, pour la téléphonie sur internet, un accès internet dimensionné ;
- assurer la confidentialité de ses codes d'accès, identifiants et paramètres de connexion, et signaler sans délai toute perte, tout vol ou toute utilisation frauduleuse suspectée ;
- ne pas revendre ni mettre les Services à la disposition de tiers, sauf accord écrit du Prestataire ;
- ne pas utiliser de passerelles ou dispositifs (tels que des « simbox ») destinés à détourner le trafic, ni procéder à des usages susceptibles de perturber les réseaux des Opérateurs ;
- régler les sommes dues aux échéances convenues.

Le Client est seul responsable des contenus et informations qu'il émet, transmet ou reçoit au moyen des Services.

Prospection téléphonique. Le Client s'engage à respecter la réglementation applicable au démarchage téléphonique. À compter du 11 août 2026, il ne procède à aucune prospection commerciale par téléphone auprès de consommateurs sans leur consentement préalable, libre et exprès, dont il doit pouvoir justifier, sauf dans le cadre de l'exécution d'un contrat en cours. Il respecte également les règles d'utilisation des numéros applicables aux systèmes d'appels automatisés et aux plateformes d'appels définies par l'ARCEP.

Article 10 – Sécurité et fraude

Le Client est responsable de la sécurité de ses installations, de ses Équipements et de ses accès aux interfaces d'administration. Il protège notamment les comptes de téléphonie et les codes de messagerie vocale par des mots de passe robustes et régulièrement renouvelés.

Toute communication émise depuis les Lignes du Client est réputée émise par lui et lui est facturée, y compris lorsqu'elle résulte d'une utilisation frauduleuse de ses Équipements, de ses identifiants ou de ses Lignes (piratage d'un standard, appels vers des numéros surtaxés ou internationaux), jusqu'à la réception par le Prestataire de la déclaration de cette utilisation frauduleuse, sauf si celle-ci est imputable à une faute du Prestataire.

Le Prestataire peut mettre en place des mécanismes de détection du trafic anormal et, en cas de suspicion de fraude, suspendre sans préavis les Lignes ou destinations concernées, en informant le Client dans les meilleurs délais. Ces mécanismes sont des mesures de protection et ne constituent pas une garantie contre la fraude.

Article 11 – Équipements

11.1 Vente

Les risques des Équipements vendus sont transférés au Client dès leur livraison. Le Client vérifie les Équipements à leur réception et émet, le cas échéant, des réserves précises auprès du transporteur, confirmées dans les trois (3) jours conformément à l'article L. 133-3 du Code de commerce.

Réserve de propriété : les Équipements vendus restent la propriété du Prestataire jusqu'au paiement intégral du prix, conformément aux articles 2367 et suivants du Code civil. Ils bénéficient de la garantie du constructeur et de la garantie légale des vices cachés.

11.2 Location et mise à disposition

Les Équipements loués ou mis à disposition restent la propriété du Prestataire ou de l'Opérateur. Le Client en a la garde à compter de leur livraison. Il les utilise conformément à leur destination, ne peut ni les céder, ni les sous-louer, ni les déplacer hors du Site sans accord écrit, et les assure contre la perte, le vol et les dommages.

À la fin du Service concerné, quelle qu'en soit la cause, le Client restitue les Équipements en bon état, sous réserve de l'usure normale, dans un délai de quinze (15) jours, selon les modalités indiquées par le Prestataire. À défaut de restitution, le Prestataire facture au Client le prix de remplacement à neuf de l'Équipement, tel qu'indiqué dans la Commande ou, à défaut, au tarif du constructeur en vigueur. En cas de dégradation, il facture les frais de remise en état, dans la limite de ce prix de remplacement.

11.3 Équipements du Client

Lorsque le Client utilise ses propres équipements, il lui appartient d'en vérifier la compatibilité avec les Services. Le Prestataire n'est pas responsable des dysfonctionnements résultant de cette incompatibilité.

Article 12 – Accès internet et services réseau

12.1 Accès internet

Les débits indiqués pour les accès mutualisés (fibre FTTH, cuivre, 4G/5G) sont des débits maximaux théoriques, qui peuvent varier selon la distance, l'état des infrastructures, la charge du réseau et l'équipement du Client. Seuls les accès expressément qualifiés d'accès à débit garanti dans la Commande (notamment la fibre dédiée FTTO) font l'objet d'un engagement de débit.

Les frais de construction ou de raccordement éventuellement exigés par l'Opérateur, notamment pour une fibre dédiée, sont indiqués dans la Commande ou font l'objet d'un devis complémentaire soumis à l'accord du Client.

12.2 Accès par satellite

L'accès internet par satellite repose sur une constellation exploitée par un fournisseur tiers. Sa disponibilité et ses performances dépendent notamment de la couverture, de l'absence d'obstacle au-dessus de l'antenne, des conditions météorologiques et de la charge du réseau. Aucun débit ni délai de rétablissement n'est garanti. Le Client accepte les conditions d'utilisation du fournisseur du service satellite, qui traite certaines données de connexion en qualité de responsable de traitement, y compris, le cas échéant, hors de l'Union européenne.

12.3 Adresses IP publiques

Les adresses IP publiques attribuées au Client restent la propriété de l'Opérateur. Elles ne sont pas portables et sont restituées à la fin du Service. Le Client est responsable de l'utilisation qui en est faite.

12.4 SD-WAN et pare-feu dans le cloud

Le SD-WAN répartit les flux applicatifs du Client entre ses différents accès. Le pare-feu dans le cloud applique la politique de filtrage définie pour le Client. Aucun de ces services ne garantit un accès sans coupure ni ralentissement, ni l'élimination de toute menace ou de tout accès non autorisé. Les règles de filtrage et de priorisation sont définies sous la responsabilité du Client ou, lorsqu'il a souscrit un service d'infogérance, selon les modalités prévues par les CGVS Informatique.

Article 13 – Téléphonie fixe et mobile

13.1 Numéros

Les numéros sont attribués par l'Opérateur dans le respect du plan national de numérotation. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ses numéros, qui sont incessibles. Un numéro peut devoir être modifié à la suite d'une décision de l'ARCEP ou d'une contrainte technique.

Le Client ne peut utiliser un numéro comme identifiant d'appelant qu'avec l'accord de son titulaire, dont il doit pouvoir justifier.

13.2 Portabilité

La portabilité entrante d'un numéro vers les Services est réalisée sur la base d'un mandat signé par le Client, accompagné pour une ligne mobile de son relevé d'identité opérateur (RIO), obtenu en appelant le 3179 depuis la ligne concernée. Le délai de portabilité dépend de l'opérateur donneur et peut atteindre plusieurs semaines pour les numéros fixes. Le Prestataire n'est pas responsable des retards ou refus imputables à l'opérateur donneur.

La portabilité sortante d'un numéro vers un autre opérateur, demandée par le Client auprès de celui-ci, entraîne la résiliation du Service correspondant. Les sommes restant dues au titre de la Période Minimale d'Engagement sont alors exigibles dans les conditions de l'article 21. **Le Client qui souhaite conserver ses numéros doit demander leur portabilité avant toute résiliation : un numéro résilié sans portabilité peut être définitivement perdu.**

13.3 Appels d'urgence

Les Services de téléphonie permettent d'appeler gratuitement les numéros d'urgence. Pour la téléphonie fixe et hébergée, la localisation de l'appelant transmise aux services de secours repose sur l'adresse déclarée pour chaque Ligne. Le Client déclare l'adresse exacte de chaque Utilisateur ou Site et la met à jour sans délai en cas de changement. Il est seul responsable des conséquences d'une adresse erronée ou non mise à jour.

La téléphonie sur internet ne fonctionne pas en cas de coupure de l'accès internet ou de l'alimentation électrique. Le Client doit prévoir un moyen alternatif d'appeler les secours, tel qu'une ligne mobile.

13.4 Téléphonie mobile

Les forfaits mobiles sont soumis à une utilisation raisonnable et conforme à leur usage professionnel, dans les limites indiquées dans la Commande. Les communications et données consommées à l'étranger (itinérance) sont facturées selon les tarifs en vigueur, sauf inclusion dans le forfait. Le Client peut demander au Prestataire le blocage de certaines destinations ou de l'itinérance.

En cas de perte ou de vol d'une carte SIM ou d'un terminal, le Client en informe immédiatement le Prestataire, qui fait procéder à la suspension de la Ligne. Les communications passées avant cette information restent à la charge du Client. Le remplacement de la carte SIM est facturé selon le tarif en vigueur.

Article 14 – Centre de contacts et enregistrement des appels

14.1 Enregistrement des appels

Les options d'enregistrement des appels, y compris celles qui s'accompagnent d'une retranscription, d'une synthèse ou d'une analyse par intelligence artificielle, sont mises en œuvre sous la seule responsabilité du Client, en qualité de responsable de traitement. Le Client s'engage notamment à :

- définir une finalité légitime pour l'enregistrement (formation, preuve d'une transaction, amélioration de la qualité de service) et n'enregistrer que les appels nécessaires à cette finalité ;
- informer les interlocuteurs, dès le début de l'appel, de l'enregistrement et de ses conditions. Le message d'information mis en place par défaut ne peut être supprimé qu'en cas de remplacement par un message équivalent ;
- informer préalablement ses salariés et, le cas échéant, consulter ses représentants du personnel ;
- fixer une durée de conservation proportionnée à la finalité poursuivie, les enregistrements stockés sur la plateforme étant automatiquement supprimés à l'issue de la durée paramétrée ;
- ne pas utiliser les fonctions d'analyse de l'humeur ou des émotions pour évaluer, surveiller ou prendre des décisions concernant ses salariés, et informer les personnes exposées à un système de reconnaissance des émotions, conformément au Règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle ;
- restreindre l'accès aux enregistrements aux seules personnes habilitées.

Le Prestataire n'est pas responsable de l'usage que le Client fait des enregistrements, de leurs retranscriptions et des analyses produites par l'intelligence artificielle, qui peuvent comporter des erreurs et doivent être vérifiées avant toute décision.

14.2 Centre de contacts

Le Client paramètre, sous sa responsabilité, les serveurs vocaux, files d'attente, horaires et règles de distribution des appels. Les volumes de minutes inclus et les tarifs de dépassement sont indiqués dans la Commande.

14.3 Enregistrement de messages en studio

Les messages d'accueil, d'attente et de répondeur enregistrés en studio sont réalisés sur la base des textes validés par le Client, qui garantit disposer des droits sur leur contenu, notamment sur les marques et noms qu'ils mentionnent. Toute modification après validation fait l'objet d'une nouvelle prestation. Le Client dispose d'un droit d'utilisation des enregistrements pour ses seuls Services de téléphonie et de centre de contacts, pour toute la durée de leur utilisation. Toute autre utilisation (publicité, radio, internet, vidéo) nécessite l'accord préalable du Prestataire, en raison des droits des comédiens et des musiques.

Article 15 – Services d'opérateurs distribués par le Prestataire

Certains services de télécommunications sont souscrits par le Client directement auprès de l'opérateur qui les fournit, sur la base du devis et du bon de commande émis par cet opérateur. Le Prestataire intervient alors en qualité de distributeur de l'opérateur. Dans ce cas :

- le contrat de service est conclu entre le Client et l'opérateur, qui le facture directement. Il est régi exclusivement par les conditions de cet opérateur, que le Client déclare avoir reçues et acceptées ;
- ces services ne font pas partie du Contrat conclu avec le Prestataire. Le Prestataire n'est pas partie au contrat de l'opérateur et n'est pas responsable de la fourniture, de la disponibilité, de la qualité ou de la facturation de ces services, ni des engagements pris par le Client envers l'opérateur (durée, frais de résiliation, restitution des équipements) ;
- le rôle du Prestataire se limite, selon la Commande, au conseil, à l'accompagnement à la souscription, à l'installation, au paramétrage des équipements et à l'assistance de premier niveau, ainsi qu'au relai des demandes du Client auprès de l'opérateur. Ces prestations sont régies par les présentes CGVS Télécom ;
- le Prestataire peut percevoir une rémunération de l'opérateur au titre de la commercialisation de ses services.

Le Prestataire n'a pas le pouvoir d'engager l'opérateur ni de modifier ses conditions de vente. Toute demande de dérogation, de geste commercial ou de résiliation relative à ces services doit être adressée à l'opérateur, le Prestataire pouvant accompagner le Client dans cette démarche.

Article 16 – Données personnelles et confidentialité des communications

Le Prestataire traite en qualité de responsable de traitement les données personnelles des interlocuteurs du Client nécessaires à la gestion de la relation commerciale, ainsi que les données de trafic et de facturation nécessaires à la fourniture et à la facturation des Services et au respect de ses obligations légales, notamment de conservation. Ces traitements sont décrits dans sa politique de confidentialité, accessible sur <https://c2i-info.net/politique-de-confidentialite/>.

Lorsqu'il traite des données personnelles pour le compte du Client (enregistrements d'appels, messageries vocales, données du centre de contacts, annuaires d'Utilisateurs), le Prestataire agit en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD, dans les conditions de l'Annexe B.

Le Prestataire et les Opérateurs respectent le secret des correspondances. Ils ne peuvent accéder au contenu des communications que dans les cas prévus par la loi ou à la demande expresse du Client pour les besoins du Service.

Article 17 – Responsabilité

17.1 Principe

Chaque Partie est responsable des dommages directs et prouvés causés à l'autre Partie par un manquement à ses obligations contractuelles.

17.2 Dommages exclus

Le Prestataire ne répond pas des dommages indirects, tels que les pertes d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle, d'image ou de chance. Sa responsabilité ne peut être engagée lorsque le dommage résulte d'un

fait du Client ou de ses Utilisateurs, d'une utilisation frauduleuse de ses Lignes ou identifiants dans les conditions de l'article 10, d'une incompatibilité de ses équipements, de travaux ou dégradations sur les infrastructures réalisés par des tiers, d'une perturbation des réseaux d'Opérateurs tiers non imputable au Prestataire ou d'un cas de force majeure.

17.3 Plafond

La responsabilité totale du Prestataire, toutes causes confondues, est limitée, par année contractuelle, au montant des sommes effectivement payées par le Client au titre du Service concerné au cours des six (6) mois précédant le fait générateur. Les avoirs prévus à l'Annexe A s'imputent sur ce plafond.

Les limitations prévues au présent article ne s'appliquent pas en cas de dommage corporel, de faute lourde ou dolosive, ni dans les cas où la loi interdit de limiter la responsabilité.

17.4 Délai d'action

Conformément à l'article 2254 du Code civil, toute action en responsabilité contre le Prestataire doit être engagée dans un délai d'un (1) an à compter du jour où le Client a eu connaissance ou aurait dû avoir connaissance du fait générateur. Les Parties reconnaissent que le prix des Services a été fixé en fonction de la répartition des risques résultant du présent article.

Article 18 – Assurances

Le Prestataire est titulaire d'une assurance responsabilité civile professionnelle souscrite auprès d'une compagnie notoirement solvable, dont il remet une attestation sur simple demande du Client. Le Client assure ses locaux, ses équipements ainsi que les Équipements loués ou mis à disposition dont il a la garde.

Article 19 – Force majeure

Aucune des Parties n'est responsable d'un manquement à ses obligations résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, à l'exception de l'obligation de payer les sommes échues.

Peuvent notamment constituer des cas de force majeure, dès lors qu'ils en réunissent les conditions : les catastrophes naturelles, incendies, inondations et intempéries exceptionnelles, les coupures d'infrastructures causées par des tiers (arrachage de câbles, actes de vandalisme), les défaillances générales des réseaux d'Opérateurs ou d'énergie, et les décisions d'une autorité publique.

La Partie empêchée en informe l'autre sans délai et met en œuvre les moyens raisonnables pour en limiter les effets. Si l'empêchement dure plus de soixante (60) jours, chaque Partie peut résilier le Service concerné de plein droit, sans indemnité.

Article 20 – Suspension

Le Prestataire peut suspendre tout ou partie des Services, après information du Client par tout moyen :

- en cas de défaut de paiement persistant sept (7) jours après une mise en demeure restée sans effet ;
- sans préavis, en cas de suspicion de fraude, d'atteinte à la sécurité ou au bon fonctionnement des réseaux, ou d'utilisation des Services contraire à la loi ou au Contrat ;
- sur injonction d'une autorité compétente ou d'un Opérateur.

La suspension est limitée aux Services concernés et à la durée nécessaire. Pendant la suspension, les abonnements restent dus, sauf si la suspension résulte d'un manquement du Prestataire.

Article 21 – Résiliation

21.1 Résiliation pour manquement

En cas de manquement grave de l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de trente (30) jours suivant la réception d'une mise en demeure adressée dans les conditions de l'article 26, l'autre Partie peut résilier de plein droit le Service concerné ou le Contrat, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle peut prétendre. Lorsque la résiliation intervient aux torts du Client, celui-ci reste redevable, en plus des sommes échues, de l'indemnité prévue à l'article 21.2.

21.2 Résiliation anticipée par le Client

Si le Client résilie un Service, ou en demande la portabilité sortante, avant le terme de sa Période Minimale d'Engagement, hors manquement du Prestataire, force majeure ou cas prévus à l'article 6.3, il est redevable d'une indemnité de résiliation égale à la totalité des abonnements restant à courir jusqu'au terme de la Période Minimale d'Engagement de chaque Service ou Ligne résilié, ainsi que des éventuels frais de résiliation facturés par l'Opérateur.

21.3 Effets de la fin d'un Service

À la fin d'un Service, quelle qu'en soit la cause, les sommes dues deviennent immédiatement exigibles et les Équipements loués ou mis à disposition sont restitués conformément à l'article 11.2. Le Client récupère, avant la fin du Service, les données qu'il souhaite conserver (enregistrements, messages vocaux, statistiques), celles-ci étant supprimées dans les conditions de l'Annexe B.

Article 22 – Non-sollicitation

Pendant la durée du Contrat et vingt-quatre (24) mois après son terme, le Client s'interdit de solliciter ou d'embaucher, directement ou indirectement, un salarié du Prestataire ayant participé à l'exécution des Services, sauf accord écrit du Prestataire. En cas de manquement, le Client verse au Prestataire une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de la dernière rémunération brute du salarié concerné.

Article 23 – Sous-traitance

Le Prestataire s'appuie sur les réseaux et plateformes d'Opérateurs pour fournir les Services et peut confier l'exécution de certaines prestations à des sous-traitants qualifiés. Il demeure responsable de leur exécution à l'égard du Client dans les limites du Contrat.

Article 24 – Propriété intellectuelle

Le Prestataire, les Opérateurs et leurs fournisseurs conservent l'ensemble des droits sur les logiciels, interfaces, documentations et Équipements utilisés pour les Services. Le Client dispose d'un droit d'utilisation non exclusif et non cessible, limité à la durée des Services et à ses besoins propres, sous réserve de l'article 14.3.

Article 25 – Confidentialité

Chaque Partie garde confidentielles les informations de l'autre Partie dont elle a connaissance à l'occasion du Contrat, pendant sa durée et trois (3) ans après son terme, et sans limitation de durée pour les codes d'accès et informations de sécurité. Ne sont pas confidentielles les informations tombées dans le domaine public sans faute, déjà connues, reçues légitimement d'un tiers ou dont la divulgation est exigée par la loi ou une autorité.

Article 26 – Preuve et notifications

Les Parties reconnaissent la valeur probante des documents électroniques échangés entre elles, notamment les courriels, les signatures électroniques, les tickets d'assistance, les relevés de communications et les journaux des plateformes des Opérateurs.

Les mises en demeure peuvent être adressées par lettre recommandée avec accusé de réception, par lettre recommandée électronique ou par courriel avec accusé de réception à l'adresse électronique du Client figurant dans la Commande. Les notifications de résiliation sont adressées par lettre recommandée avec accusé de réception ou par lettre recommandée électronique.

Article 27 – Dispositions générales

- **Intégralité** : le Contrat exprime l'intégralité de l'accord des Parties sur son objet.
- **Divisibilité** : si une clause est déclarée nulle ou réputée non écrite, les autres clauses conservent leur effet.
- **Cession** : le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit préalable du Prestataire. Le Prestataire peut le céder à toute société qui reprendrait tout ou partie de son activité, après en avoir informé le Client.

- **Références commerciales** : sauf opposition écrite du Client, le Prestataire peut mentionner son nom et son logo comme référence commerciale.
- **Survie** : les dispositions relatives à la confidentialité, à la responsabilité, aux données personnelles et au règlement des litiges survivent à la fin du Contrat.

Article 28 – Droit applicable et règlement des litiges

Le Contrat est soumis au droit français. En cas de différend, les Parties recherchent une solution amiable pendant un délai de trente (30) jours à compter de la notification du différend par la Partie la plus diligente. Elles peuvent recourir d'un commun accord à une médiation, notamment auprès du Médiateur des entreprises.

À défaut d'accord, et lorsque les deux Parties ont la qualité de commerçant, tout litige relatif à la formation, l'exécution, l'interprétation ou la fin du Contrat est soumis à la compétence exclusive de la chambre commerciale du tribunal judiciaire de Metz, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Dans les autres cas, les règles de compétence de droit commun s'appliquent. Les litiges avec les Clients publics relèvent des juridictions désignées à l'Annexe C.

Annexes

Annexe A – Niveaux de service

A.1 Assistance

Le Client signale tout Incident au Prestataire par téléphone au 03 87 51 26 27 pendant les Heures Ouvrées, ou par courriel à support@c2i-info.net. Toute interruption totale d'un Service doit être signalée par téléphone.

Le Prestataire prend en charge les signalements pendant les Heures Ouvrées, dans un délai de quatre (4) Heures Ouvrées pour une interruption totale d'un Service et de huit (8) Heures Ouvrées pour une dégradation. La prise en charge s'entend de la qualification de l'Incident et de son traitement ou de sa transmission à l'Opérateur concerné. Elle ne constitue pas un engagement de délai de rétablissement.

A.2 Disponibilité des Services

Sauf engagement différent indiqué dans la Commande ou les Conditions Particulières, le Prestataire s'efforce de rendre chaque Service disponible au moins 99,85 % du temps sur chaque mois civil, pendant la période de couverture allant du lundi au vendredi de 8 h à 18 h, hors jours fériés et hors maintenances programmées.

Les engagements de disponibilité et, le cas échéant, de délai de rétablissement propres à certains accès (notamment la fibre dédiée) sont précisés dans la Commande. Ils ne peuvent excéder ceux que l'Opérateur consent au Prestataire. Aucun engagement de disponibilité ni de délai de rétablissement ne s'applique aux accès 4G/5G et satellite.

A.3 Avoirs

Si l'objectif de disponibilité n'est pas atteint sur un mois civil, hors cas d'exclusion, le Client peut obtenir, sur demande écrite adressée dans les quinze (15) jours suivant la fin du mois concerné, un avoir calculé sur le montant mensuel du Service défaillant :

- disponibilité comprise entre 99,85 % et 99,5 % : avoir de 5 % ;
- disponibilité comprise entre 99,5 % et 97 % : avoir de 10 % ;
- disponibilité inférieure à 97 % : avoir de 20 %.

Le montant des avoirs est plafonné à vingt pour cent (20 %) des sommes mensuellement dues au titre du Service défaillant. Les avoirs constituent une indemnisation forfaitaire et libératoire au sens de l'article 1231-5 du Code civil, sans préjudice des cas de faute lourde ou dolosive.

A.4 Exclusions

Ne sont pas pris en compte dans le calcul de la disponibilité les interruptions résultant d'un fait du Client ou de ses Utilisateurs, d'un équipement non fourni par le Prestataire, d'une coupure électrique sur le Site, d'une maintenance programmée, d'une suspension prévue à l'article 20, d'un cas de force majeure, d'un trafic excédant la capacité du Service, ou de l'impossibilité d'accéder au Site pour procéder aux réparations.

Annexe B – Accord de traitement des données personnelles

La présente annexe constitue le contrat prévu à l'article 28 du RGPD pour les traitements réalisés par le Prestataire pour le compte du Client. Elle reprend les stipulations de l'Annexe B des CGVS Informatique, sous réserve des précisions suivantes.

- **Nature des opérations** : hébergement des enregistrements d'appels et des messages vocaux, gestion des annuaires d'Utilisateurs et des configurations de téléphonie, exploitation du centre de contacts, retranscription et analyse des appels lorsque ces options sont souscrites.
- **Personnes concernées** : Utilisateurs du Client et leurs interlocuteurs (appelants et appelés).
- **Catégories de données** : identité et coordonnées des Utilisateurs, numéros, journaux d'appels, enregistrements et messages vocaux, retranscriptions et synthèses.
- **Durée de conservation** : les enregistrements sont conservés sur la plateforme pour la durée paramétrée par le Client, dans la limite de cent quatre-vingts (180) jours, puis supprimés automatiquement.
- **Violations de données** : notification au Client dans un délai maximal de quarante-huit (48) heures après que le Prestataire en a eu connaissance.
- **Fin des Services** : suppression des données un (1) mois après la fin du Service concerné.

Sous-traitants ultérieurs à la date des présentes :

- **Sewan SAS** – opérateur des services de téléphonie, d'accès internet et de centre de contacts, hébergement des plateformes et des enregistrements – France.
- **Atera Networks Ltd** – supervision des équipements et suivi des demandes d'assistance – hébergement sur Microsoft Azure en Europe de l'Ouest (Pays-Bas) ; établie en Israël, pays bénéficiant d'une décision d'adéquation.

Les opérateurs de réseau, ainsi que le fournisseur du service satellite, traitent les données de trafic nécessaires à l'acheminement des communications en qualité de responsables de traitement, et non de sous-traitants du Client.

Annexe C – Clients publics

La présente annexe s'applique lorsque le Client est une personne publique ou un organisme soumis au Code de la commande publique. Le Contrat constitue alors un marché public et les dispositions impératives de ce code prévalent sur les CGVS Télécom, qui ne s'appliquent que dans la mesure où elles ne sont pas contraires aux documents du marché.

- **Facturation** : les factures sont déposées sur le portail Chorus Pro.
- **Paiement** : le délai de paiement est de trente (30) jours à compter de la réception de la demande de paiement. Tout retard ouvre droit de plein droit à des intérêts moratoires au taux prévu par le Code de la commande publique et à l'indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement prévue par ce code, d'un montant de quarante (40) euros.
- **Modes de paiement** : le paiement intervient par virement du comptable public. Le prélèvement SEPA n'est pas applicable, sauf accord du comptable.
- **Acompte** : l'acompte prévu à l'article 7.1 n'est pas applicable. Le paiement intervient après service fait ; une avance peut être versée si le marché le prévoit.
- **Durée** : le marché précise sa durée totale, reconductions comprises, qui ne peut excéder cinq (5) ans, sous réserve des durées maximales fixées par le Code de la commande publique pour certains marchés, notamment quatre (4) ans pour les accords-cadres.
- **Résiliation** : le Client public dispose des prérogatives de résiliation prévues par le Code de la commande publique, notamment pour motif d'intérêt général, avec indemnisation du Prestataire dans les conditions prévues par ce code et par le marché.
- **Litiges** : les litiges relèvent de la compétence du tribunal administratif de Strasbourg.

Annexe D – Formulaire de rétractation

(À compléter et renvoyer uniquement si le Client souhaite se rétracter d'un contrat conclu hors établissement dans les conditions de l'article 4.5.)

À l'attention de C2i info, 34B rue du Général Franiatte, 57950 Montigny-lès-Metz – contact@c2i-info.net :

Je/Nous (*) vous notifie/notifions (*) par la présente ma/notre (*) rétractation du contrat portant sur la vente du bien (*) / pour la prestation de services (*) ci-dessous :

- Commandé le (*) / reçu le (*) :
- Raison sociale du Client :
- Nom du représentant :
- Adresse :
- Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :
- Date :

(*) Rayez la mention inutile.