

CONDITIONS GENERALES D'UTILISATION ET DE VENTE DES SERVICES DE TELEPHONIE IP PAR SATELLITE DE VIVEOLE

Avant de lire les articles ci-dessous, veuillez prendre connaissance des clauses préliminaires :

Vivéole est la marque sous laquelle Auvéa Ingénierie, société à responsabilité limitée au capital de 8.000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Toulouse sous le numéro 450 106 000 000 42, dont le siège social est situé 100 route de Franczal, 31120 Portet sur Garonne, commercialise divers services, dont la téléphonie par satellite.

Présentation du service : Dans le cadre de son activité d'Opérateur de Services de Télécommunications, Auvéa Ingénierie propose à ses clients des services (ci-après dénommés les « Services ») de téléphonie à partir d'une connexion Internet haut débit. Les Services permettent, d'une part, de recevoir des appels émis depuis un téléphone fixe, mobile ou IP et, d'autre part, d'émettre des appels locaux, nationaux et internationaux vers un téléphone fixe, mobile ou IP.

Configuration Initiale et Minimale : Préalablement à l'installation de la Phonybox de Vivéole, le client s'engage à vérifier la compatibilité de ces derniers avec ses logiciels applicatifs et son installation informatique et réseau. Le client reconnaît être seul responsable de l'installation, de l'utilisation et de la maintenance de son équipement. Pour utiliser les Services, le Client doit disposer d'un accès Internet haut débit supérieur à 512 kbps en descente (download) et 128 kbps en montée (upload). Pour la Phonybox de Vivéole, un téléphone de type analogique à fréquences vocales (FV) est obligatoire, qu'il soit filaire ou sans fil.

Restrictions d'appels : Il est expressément stipulé que les Services sont fournis sur la base du réseau public Internet et selon le protocole IP et que, à ce titre, ils n'offrent pas les mêmes garanties et fonctionnalités que le service téléphonique classique fourni sur une ligne du réseau téléphonique commuté. En particulier, les Services ne prennent pas en charge ni n'acheminent les appels vers les numéros d'urgence, Minitel et Audiotel ou de type 08AB.

Acceptation des Conditions Générales d'Utilisation et de Vente : Pour pouvoir bénéficier des Services, tout client doit préalablement à la souscription et à l'utilisation desdits Services, accepter les présentes conditions générales (ci-après dénommées les « Conditions Générales d'Utilisation et de Vente des Services Vivéole ») lui imposant une obligation juridique en cliquant ou en cochant sur la case « Je déclare avoir pris connaissance et j'accepte les Conditions Générales d'Utilisation et de Vente des Services Vivéole de la société Auvéa Ingénierie, ainsi que les descriptifs, les tarifs et les offres ». Auvéa Ingénierie se réserve le droit de modifier à tout moment tout ou partie des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 1 : DEFINITIONS

Dans ce contrat, les termes et expressions définis ci-dessous ont le ou les sens suivants :

- a. **Abonnement** : Mode de souscription permettant au Client de bénéficier des Services.
- b. **Client** : Personne morale ou physique âgée de 18 ans révolus, professionnel ou société, qui souscrit aux Services, qui est par là même soumise aux présentes Conditions Générales.
- c. **Codes Confidentiels** : Codes personnels sous la forme d'un identifiant et d'un mot de passe, permettant au Client d'accéder au réseau Vivéole et à son Espace Personnel.
- d. **Espace Personnel** : Page web renfermant toutes les informations personnelles du Client, disponibles sur le Site et accessibles après saisie de ses Codes Confidentiels par le Client.
- e. **Contrat** : Accord conclu entre Vivéole et le Client qui a accepté les présentes Conditions Générales, après validation par Vivéole de la demande de souscription du Client.
- f. **Equipement(s)** : Matériel de connexion réseau (modems, routeurs, switches, etc.) et ordinateur individuel du Client avec ses éventuels périphériques raccordés, dont le Client vérifie au préalable la compatibilité avec l'Equipement Matériel.
- g. **Equipement Matériel** : Ensemble des matériels achetés par le Client à Vivéole, en vue d'assurer l'interface entre l'équipement téléphonique initial du Client et l'Equipement. Les équipements matériels sont utilisables exclusivement sauf indication sur le réseau de Vivéole.
Liste des Equipements Matériels disponibles au 1er janvier 2007 : Phonybox de Vivéole
- h. **Mois Contractuel** : Période de 28 à 31 jours selon les mois courant chaque mois, commençant le 1er et se terminant le dernier jour du mois.
- i. **Partie(s)** : Individuellement le Client ou Vivéole et collectivement le Client et Vivéole.
- j. **Services** : Ensemble des Services proposés à titre gratuit ou payant par Vivéole au Client.
- k. **Site** : Site Internet de Vivéole accessible à l'adresse URL suivante : <http://www.viveole.fr>

ARTICLE 2 : DOCUMENTATION APPLICABLE AUX SERVICES

Le Client consultera régulièrement le site Internet Vivéole afin de se tenir informé des modifications apportées à la documentation applicable aux Services.

ARTICLE 3 : DROITS DE PROPRIETE INTELLECTUELLE

Les images, textes, programmes et autres composants du Site et de l'Equipement Matériel sont protégés par la loi française sur les droits d'auteur et par des dispositions des traités internationaux sur le copyright.

Toute utilisation commerciale des textes, programmes, images et autres composants sans le consentement écrit et préalable de Vivéole est strictement interdite.

ARTICLE 4 : DUREE ET RESILIATION

Le Contrat entre Vivéole et le Client est conclu pour une durée indéterminée. Toutes nos offres sont sans engagement sauf mention contraire.

4.1 Résiliation du Contrat

Chaque Partie est libre de procéder à la résiliation du Contrat par courrier recommandé avec Accusé de réception. La résiliation sera effective à compter de la fin du Mois Contractuel en cours si la notification parvient à Vivéole plus de quinze (15) jours avant la fin dudit Mois Contractuel. Dans le cas contraire, la résiliation sera effective à compter de la fin du Mois Contractuel suivant.

4.2 Résiliation pour faute

En cas de manquement aux présentes Conditions Générales et notamment en cas d'utilisation détournée des Services par le Client, de défaut de paiement ou d'augmentation anormal du montant des communications par le Client, Vivéole se réserve le droit de résilier le Contrat et de couper les Services à tout moment unilatéralement et sans indemnité, sans avoir à en informer le Client préalablement.

4.3 Conséquences de la résiliation

Toute résiliation des présentes entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues par le Client et l'acquittement de toute autre obligation prévue aux présentes, dont le retour des matériels mis par Vivéole à la disposition du Client.

Le Client qui a résilié ne pourra prétendre au versement d'une quelconque indemnité de la part de Vivéole.

ARTICLE 5 : DESCRIPTION DES SERVICES

5.1 Modalités d'inscription aux Services

Le Client peut s'inscrire en ligne aux Services en s'abonnant.

Vivéole notifie au Client la validation de sa souscription par courriel. L'activation des services

souscrits intervient après confirmation de la part du Client de son adresse courriel.

Le Client peut à tout moment modifier les Services auxquels il a souscrit. La modification sera effective à compter de la fin du mois en cours si la modification a été effectuée par le Client au moins 15 (quinze) jours avant la fin de ce dernier. Dans le cas contraire, la modification sera prise en compte à la fin du mois suivant.

5.2 Identification

L'identification du Client est obligatoire préalablement à la première utilisation des Services. Le Client doit procéder à la signature du contrat au moyen du formulaire à compléter dans la page d'inscription. Le Client s'engage à renseigner tous les champs obligatoires du formulaire et à communiquer à Vivéole des informations valides, complètes et actualisées au moment de l'inscription. A défaut, Vivéole se réserve le droit de résilier toute inscription sans avis préalable au Client.

Le Client s'engage à informer Vivéole de toute modification affectant l'exactitude de ses informations.

En tout état de cause, Les Services ne sont accessibles qu'après validation par Vivéole de l'adresse courriel du client et/ou de ses informations bancaires.

5.3 Codes Confidentiels

Pour l'utilisation des services souscrits, le Client reçoit ses Codes Confidentiels sous la forme d'un identifiant et d'un mot de passe.

Les Codes Confidentiels sont strictement confidentiels et à usage personnel. De ce fait, le Client s'engage à ne pas les communiquer à quiconque de quelque manière que ce soit. Le Client est seul responsable de leur garde et de leur utilisation et devra répondre des actes et agissements de toute personne utilisant son Espace Personnel même à son insu.

Le Client est responsable de l'utilisation de son Espace Personnel et toute connexion ou transmission de données effectuée à partir de ce dernier sera réputée l'avoir été par le Client et sous son entière responsabilité.

Vivéole se réserve le droit de demander au Client de modifier ou de changer tout ou partie de ses Codes Confidentiels.

En cas de perte ou de vol ou de détournement des Codes Confidentiels par un tiers, le Client s'engage à en avertir Vivéole sans délai, par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : « Vivéole - Service Client – 100, route de Francazal, 31120 Portet sur Garonne - France ».

5.4 Rétractation

Le Client est informé qu'il dispose d'un droit de rétractation, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation. Ce droit peut être exercé dans un délai de sept (7) jours francs à compter de la date de son inscription aux Services par le Client. La demande de rétractation doit être adressée à Vivéole par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : «Vivéole - Service Client – 100, route de Francazal, 31120 Portet sur Garonne - France ».

Il est rappelé, conformément aux dispositions de l'article L 121-20-2 du Code de la consommation, que le fait pour le Client d'utiliser le(s) Service(s) souscrits avant l'expiration du délai de sept (7) jours francs est de nature à faire perdre à ce dernier la faculté d'exercer son droit de rétractation.

En cas de rétractation, le remboursement des sommes dont le Client aura été éventuellement prélevé sera effectué sous réserve que Les Services n'aient pas été utilisés par le Client et que les matériels mis à disposition soient retournés en « état neuf ».

5.5 Limitation des Services

En tout état de cause, quels que soient Les Services souscrits par le Client, ce dernier est expressément informé des limitations de Services suivantes :

- Le Service ne permet pas d'émettre des communications vers les numéros d'urgence, ni vers les numéros spéciaux sauf exception commençant par « 08 », ainsi que ceux listés sur le Site ;
- Les communications téléphoniques vers un numéro fixe ou mobile en France ou à l'international seront automatiquement coupées par sécurité au bout de une (1) heure ;
- Un plafonnement de sécurité progressif peut être appliqué sur les clients afin de prévenir les fraudes et le piratage.
- Compte tenu de l'état de la technologie, Vivéole ne peut garantir l'utilisation de réception à l'aide d'un fax sur son réseau.
- Les Services seront interrompus en cas de coupure de la connexion haut débit du Client ;
- Les Services sont à usage strictement personnel, familial ou professionnel, afin d'effectuer des appels directs entre personnes physiques et pour un usage non lucratif direct. Par conséquent, l'utilisation des Services à d'autres fins que privées ou professionnelles (par exemple le partage de l'accès téléphonique avec des personnes extérieures au foyer ou à la société, la revente ou cession d'une partie ou de son ensemble dont les minutes de communications), ou de façon déraisonnable (taux d'utilisation manifestement excessif pour un Client par exemple, utilisation de numéros faisant l'objet d'une rémunération à but lucratif) ainsi que l'utilisation des Services de Vivéole afin d'émettre des appels vers d'autres services téléphoniques ou en tant que passerelle de ré-acheminement de communications, de cessions des appels et appels émis depuis des boîtiers radio ou d'automates d'appels sont strictement interdits dans la mesure où ils sont susceptibles de créer une saturation du réseau, et à mettre en péril la qualité et le bon fonctionnement du Service. Si un Client ne respectait pas ce principe, il se retrouverait redevable à titre de pénalité d'une surcharge de deux (2) centimes d'euros par minute consommé. Vivéole se réserve également le droit de résilier le Contrat en cas d'abus constaté, sans que le Client ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement.

ARTICLE 6 : RESPONSABILITE ET OBLIGATION

6.1 Responsabilité de Vivéole

Vivéole mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont il dispose pour fournir au Client des Services fiables. Vivéole s'engage ainsi à faire ses meilleurs efforts pour rendre les Services accessibles de manière continue, sous réserve d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement desdits Services, d'un cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Vivéole.

En tout état de cause, Vivéole ne saurait voir sa responsabilité engagée dans les cas suivants :

- Vivéole ne saurait garantir que les fichiers pouvant être téléchargés à partir du Site sont exempts d'infection ou virus, ver, cheval de Troie ou autre code se manifestant en contaminant ou détruisant les données. Il appartient au Client de s'équiper d'un anti-virus et d'un pare-feu ;
- Vivéole ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise utilisation des Services par le Client ;
- Vivéole ne saurait être responsable de l'incompatibilité des Services avec les équipements du Client ou d'éventuels dysfonctionnements et/ou dommages découlant de cette incompatibilité ;
- Vivéole n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse par des tiers de l'Espace Personnel du Client et des dommages éventuels en découlant ;
- Vivéole n'est pas responsable en cas d'utilisation frauduleuse du Site ;
- Vivéole ne saurait garantir une qualité constante de la liaison téléphonique ou informatique ;
- En aucun cas, Vivéole ne sera responsable des dommages accessoires ou indirects (notamment perte de chiffre d'affaires, de bénéfices commerciaux, de programmes, d'informations et autres) découlant de l'utilisation des Services.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de Vivéole serait retenue dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales, le Client ne pourra prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement du règlement effectué au titre de la dernière facture émise par Vivéole prenant en compte la période concernée.

6.2 Responsabilité du Client

Le Client est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui ou ses préposés à l'occasion de l'utilisation des Services et notamment des dommages résultant :

- de l'utilisation par un tiers de ses Codes Confidentiels et de la communication de toute information qu'il aura rendue accessible, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement à Vivéole ;
- de l'utilisation qu'il aura faite de sa connexion à Internet ;
- de l'exploitation et/ou de l'utilisation des données et informations que le Client aura communiquées sur Internet.

Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un logiciel ou un équipement mis à sa disposition.

Le Client accepte d'indemniser Vivéole et ses ayants droits, de toutes les pertes, dépenses, dommages et coûts, dans la mesure du raisonnable, pouvant résulter du non-respect par lui-même des présentes Conditions Générales. Les dispositions de ce paragraphe sont destinées à protéger Vivéole et ses gérants, responsables, employés, agents, actionnaires, concédants de licence et fournisseurs des Site, Logiciel ou Services. Chacune de ces personnes ou entités pourra, en son propre nom, faire valoir ces dispositions directement à l'encontre du Client.

Le Client s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur de manière à ne pas porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers. Ainsi, le Client s'engage, sans que cela ne soit limitatif, à ce qu'aucune donnée transmise à l'occasion de l'utilisation des Services :

- ne présente de caractère pornographique ou pédophile ;
- n'incite à la violence, au crime, au délit, au suicide, aux actes de terrorisme, au vol, aux actes de dégradation ou de détérioration ;

- ne fasse l'apologie des crimes de guerre, des crimes contre l'humanité et des actes de terrorisme ;
- n'incite à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes en raison de leur origine ou de leur appartenance à une ethnie, une nation, une race ou à raison de leur religion ou de leurs mœurs ;
- ne porte atteinte de quelque manière que ce soit à l'honneur ou à la considération d'une personne ;

- ne porte atteinte à la sécurité, à la vie privée, à l'image et à l'intimité de la vie privée d'un tiers.

6.3 Force Majeure

Vivéole ne pourra être tenue responsable envers le Client ou envers tout tiers d'une éventuelle dégradation, suspension, mise à jour de sécurité ou interruption des Services imputable à la force majeure, au fait d'un tiers ou du Client, ainsi qu'aux aléas inévitables pouvant découler de la technique et de la complexité de sa mise en œuvre.

De manière générale, les Parties ne sont pas responsables de tout retard ou inexécution, résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou la jurisprudence. En cas de force majeure, les obligations nées du Contrat sont suspendues pendant toute la durée de son existence.

ARTICLE 7 : EQUIPEMENT MATERIEL

L'Equipement Matériel est proposé à la vente par Vivéole.

7.1 Propriété

Si l'Equipement Matériel est acheté par le Client, Vivéole garantit exclusivement que l'Equipement Matériel est dépourvu de défaut matériel ou de fabrication. La garantie est accordée pour une durée de un (1) an à compter de la date de livraison de l'Equipement Matériel. Ceci n'est pas une garantie de fonctionnement ininterrompue et la présente garantie n'est recevable que sous réserve d'une utilisation normale de l'Equipement Matériel conforme aux recommandations de Vivéole.

7.2 Livraison

La livraison de l'Equipement Matériel est effectuée par service postal d'acheminement rapide de type « Colissimo suivi contre signature » après validation de la commande et réception du contrat. Toute livraison est effectuée au lieu indiqué par le Client lors de la commande. Les risques liés à l'Equipement Matériel sont transférés de plein droit au Client dès sa remise.

Les délais et dates de livraison indiqués par Vivéole sont donnés à titre purement indicatif. Leur dépassement ne peut ni entraîner l'annulation de la commande du Client, ni donner lieu à l'octroi d'une indemnité de quelque nature que ce soit. Néanmoins, Vivéole fera ses meilleurs efforts pour respecter les délais donnés à titre indicatif.

Faute d'avoir informé Vivéole d'une non-conformité, erreur de livraison ou dommage subi par l'Equipement Matériel dans les sept (7) jours de sa réception, le Client sera réputé avoir renoncé à toute réclamation à ce titre.

Si une réclamation est considérée comme justifiée par Vivéole, celui-ci pourra choisir soit de remplacer l'Equipement Matériel reconnu non conforme ou affecté d'un défaut apparent, soit de créditer le Client de tout ou partie du montant facturé. En cas de retour accepté, les frais de transport sont à la charge du Client.

7.3 Installation

L'Équipement Matériel doit être raccordé à un téléphone analogique à fréquences vocales. Ce téléphone peut être filaire ou sans fil de type DECT.

L'installation et la configuration de l'Équipement Matériel sont effectuées sous l'entière responsabilité du Client.

Il est précisé que Vivéole pourra à tout moment demander au Client d'effectuer d'éventuelles mises à jour logicielles de l'Équipement Matériel afin de pouvoir rester connecté aux Services. A défaut, le Client sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle des Services. Le Client autorise Vivéole dans le cadre de la maintenance à distance à accéder à son Équipement et à réaliser les modifications nécessaires.

7.4 Utilisation

Le Client s'engage à utiliser l'Équipement Matériel vendu avec précaution. Par ailleurs, en sa qualité de propriétaire de l'Équipement Matériel, le Client assumera entièrement les éventuels dommages et/ou préjudices causés par une utilisation anormale et/ou frauduleuse de l'Équipement Matériel. De la même manière, le Client supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de l'Équipement Matériel. Le Client s'engage donc à souscrire toutes les assurances nécessaires pour couvrir l'Équipement Matériel contre tous risques notamment l'incendie, le dégât des eaux et le vol.

7.5 Retour technique

L'Équipement Matériel sous garantie est la propriété du Client :

- le Client informe Vivéole de tout défaut à compter de sa découverte ;
- Vivéole met à disposition du Client un formulaire de retour au format .pdf téléchargeable dans le Espace Personnel du Client décrivant la procédure à suivre ;
- le Client doit renvoyer l'Équipement Matériel et le Formulaire de retour à ses frais à l'adresse indiquée sur ledit Formulaire ;
- les pièces et produits remplacés ou de remplacement dans le cadre de la garantie deviendront à nouveau propriété du Client ;
- une fois retourné, l'Équipement Matériel sera alors garanti pour la période de garantie restant à courir.

ARTICLE 8 : CONFIDENTIALITE ET VIE PRIVEE

Vivéole s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la protection de la vie privée du Client.

En application de la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2000-719 du 1er août 2000, les informations nominatives déclarées par le Client à Vivéole pourront être communiquées aux autorités judiciaires, policières ou administratives.

Conformément à la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004, le Client dispose d'un droit individuel d'accès, d'opposition, de rectification et de suppression des données le concernant.

Ces informations peuvent faire l'objet d'une exploitation commerciale, d'une communication à des tiers ou d'une cession de fichiers, conformément aux dispositions applicables.

Le Client peut exercer son droit en écrivant à l'adresse suivante : « Vivéole - Service Client – 100, route de Franczal, 31120 Portet sur Garonne - France ».

ARTICLE 9 : LES SERVICES

Vivéole propose au Client plusieurs services, options et forfaits illimités vers des lignes fixes en France et à l'international.

Vivéole n'autorise pas l'ouverture de plusieurs comptes par une même personne morale ou physique sauf autorisation.

Vivéole propose au Client un numéro de téléphone géographique français ou étranger. Seul le Client résidant dans le pays et la zone d'origine où le numéro géographique est délivré a le droit à ce dernier. Si Vivéole s'aperçoit que le Client n'a pas droit à l'obtention d'un numéro géographique, ce numéro pourra être coupé sans avertissement ou désattribué. Le Client pourra alors opter pour un numéro non géographique français en fonction des disponibilités de ces derniers.

Eu égard aux dispositions réglementaires en la matière, le Client est informé que le Numéro ne peut lui être attribué de manière définitive. De la même manière, le Numéro attribué au Client est incessible sous quelle que forme que ce soit. Vivéole se réserve la faculté de supprimer ou modifier le Numéro, notamment pour des raisons techniques ou réglementaires sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre. Le Client reconnaît que l'attribution d'un numéro dit géographique (numéros de téléphone commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05) est fonction de l'adresse qu'il a déclarée comme lieu d'utilisation des Services. En cas de fausse déclaration, Vivéole peut résilier Les Services souscrits par le Client. En cas de déménagement, le Client s'engage à en informer immédiatement Vivéole, aux fins de se voir attribuer un nouveau Numéro correspondant à son nouveau lieu d'utilisation en fonction des disponibilités. Afin de confirmer son identité, Vivéole peut être amené à demander une pièce d'identité ainsi qu'un justificatif de domicile récent au Client.

Services avec Abonnement

Vivéole propose plusieurs forfaits illimités valables uniquement vers des lignes fixes sauf mention contraire. Le Prélèvement automatique est obligatoire pour ce type de service.

Appels voix illimités entre 2 individus depuis votre ligne directe Vivéole en France métropolitaine vers tous les fixes hors numéro de box (09AB) des fournisseurs d'accès à Internet (1h maximum par appel, hors numéros spéciaux, hors lignes de fax, numéros de certains services et vers les plateformes téléphoniques). Pour les particuliers, la consommation doit se faire en tant que "bon père de famille". Les forfaits illimités ne sont pas compatibles avec les centres d'appels, les dispositifs de type call-back de mise en relation et/ou fonction de rappel, les magasins commercialisant des appels téléphoniques et autres sociétés dont le principal métier est d'émettre

des appels de façon importante et récurrente (démarchage commercial, téléprospection, télémarketing, relation client, prise de rendez-vous, envoi de fax, réacheminement d'appels etc). À défaut, le contrat pourra être suspendu sans avertissement, puis résilié, et ces appels facturés au prix de la communication hors forfait.

Quel que soit le forfait souscrit par le Client, ce dernier bénéficie des services associés suivants :

- Attribution d'un numéro de téléphone.

Eu égard aux dispositions réglementaires en la matière, le Client est informé que le Numéro ne peut lui être attribué de manière définitive. De la même manière, le Numéro attribué au Client est incessible sous quelle que forme que ce soit. Vivéole se réserve la faculté de modifier le Numéro, notamment pour des raisons techniques ou réglementaires sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation à ce titre. Le Client reconnaît que l'attribution d'un numéro dit géographique (numéros de téléphone commençant par 01, 02, 03, 04 ou 05) est fonction de l'adresse qu'il a déclarée comme lieu d'utilisation des Services. En cas de fausse déclaration, Vivéole peut résilier Les Services souscrits par le Client. En cas de déménagement, le Client s'engage à en informer immédiatement Vivéole, aux fins de se voir attribuer un nouveau Numéro correspondant à son nouveau lieu d'utilisation.

- Forfaits illimités disponibles : Les appels illimités ne sont valables que vers des lignes fixes classiques sauf mention contraire. La liste des pays compris dans ces forfaits peut être amenée à changer. Certains pays pourront s'ajouter à ces listes ou en être retirés si les conditions techniques et tarifaires ne sont plus réunies. Aucun remboursement ne pourra être demandé par le Client en cas de modification.

- Illimité National : appels voix illimités vers tous les postes fixes. Pour la France Métropolitaine, cela comprend tous les appels vers des numéros commençant par 01, 02, 03, 04 et 05. Les numéros commençant par 06, 08 ou 09, ou hors Métropole sont exclus et considérés comme hors forfait, et seront facturés à cet égard, sauf forfait spécifique.

9.4 Options

Vivéole propose ou proposera une ou plusieurs options payantes, que le Client peut ajouter à son compte.

Ces options sont ou seront proposées en partie lors de l'inscription, ou peuvent être ajoutées à tout moment depuis l'Espace Personnel du Client. Le coût affiché de chaque option est un prix forfaitaire par mois. La gestion de ces options se fait directement par le Client depuis son Espace Personnel.

Concernant l'attribution de numéros géographiques, Vivéole ne garantit pas que ce qui est écrit sur ce document soit à jour vis à vis de la législation. L'information est uniquement donnée pour guider le consommateur sur la législation applicable dans chaque pays concerné. Les informations citées sur ce document n'ont pas de légitimité légale et ne peuvent pas se substituer aux règles des différents régulateurs de télécommunications. Chaque client est responsable de ses choix afin qu'il soit en accord avec chaque législation. Vivéole recommande à ses Clients de se renseigner sur la régulation et les obligations imposées par chaque législateur avant d'utiliser le service de numéros géographiques.

9.5 Renvoi d'appel

Vivéole propose au Client de renvoyer ses appels vers un autre numéro de son choix. Ce renvoi n'est pas compris avec les forfaits illimités, et sera dans tout les cas facturé hors forfait aux tarifs Vivéole, à part si ce numéro fait partie du réseau Vivéole, dans ce dernier cas, le renvoi sera gratuit.

ARTICLE 10 : TARIFICATIONS ET FACTURATION

10.1 Facturation

Les tarifs en vigueur des Services sont disponibles sur le Site Internet.

Tous les appels transitant uniquement sur le réseau Internet émis par un Client Vivéole vers un autre Client Vivéole sont gratuits. Sont également gratuits, les appels passés vers un compte SIP d'un concurrent ayant un réseau ouvert.

La facturation des appels est faite à partir des tickets d'appels (CDR), récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation. Ces tickets d'appels sont conservés par Vivéole et font office de preuve dans toutes réclamations de la part du Client.

Le Client s'engage à consulter dès qu'il le peut chaque nouvelle facture et à l'enregistrer dans son ordinateur ou à l'imprimer afin de la conserver. Toutes les factures seront accessibles en ligne pendant toute la durée du Contrat. A moins que le Client ne procède à des réclamations auprès de Vivéole dans un délai de quinze (15) jours à compter de sa mise en ligne, le Client est réputé avoir accepté la facture et renonce à toute demande ou réclamation à raison de toute erreur, omission ou différence qui n'aurait pas été signalée à Vivéole.

Le décompte des communications émises par tous les Clients s'effectue à la seconde dès la première seconde, sans coût de mise en relation ni crédit temps.

10.2 Paiement

Le Client règle Vivéole par prélèvement automatique. En cas de retard ou de défaut de paiement et en l'absence de régularisation de sa situation par le Client dans un délai de six (6) jours suivant la première tentative de prélèvement échouée signifiée par courriel au Client, Vivéole se réserve la faculté de suspendre immédiatement l'accès du Client aux Services. Par ailleurs, en cas de retard de paiement, Vivéole pourra appliquer une pénalité égale à une fois et demie (1,5) le taux de l'intérêt légal en vigueur à la date d'émission de la dernière facture sur les montants non réglés à l'échéance.

La suspension des Services pour retard ou défaut de paiement restera applicable jusqu'à la complète régularisation par le Client de sa situation financière à l'égard de Vivéole. Le Client ne pourra en aucun cas demander une exonération de paiement ou un remboursement des sommes déjà versées par lui au titre de la période de suspension.

Le Client est tenu de mettre à jour ses coordonnées bancaires et de les transmettre dès que possible à

Vivéole. Un échec de prélèvement dû à une modification de celles-ci non signalée à Vivéole sera entièrement imputable au Client et sera considéré comme un défaut de paiement. Des frais forfaitaires de 15 euros TTC seront imputables au Client en cas de prélèvement rejeté.

Paiement par prélèvement automatique :

Le fait générateur du premier prélèvement est la souscription par le Client auprès de Vivéole d'un service avec Abonnement. Pour les mois suivants, le prélèvement du montant dû pour le Mois Contractuel à échoir interviendra au début du mois suivant.

ARTICLE 11 : INTERRUPTION DE SERVICE ET MAINTENANCE

Vivéole se réserve la possibilité de suspendre l'accès à tout ou partie des Services pour des raisons liées à la maintenance ou à la mise à jour des Services. Vivéole s'engage à prévenir, dans la mesure du possible, le Client des éventuelles coupures, suspensions de Services et, plus généralement, de toute opération de maintenance ou de mise à jour envisagée ou nécessaire pour l'évolution des Services. Toutefois, si Vivéole n'a pas eu le temps d'avertir le Client, ce dernier ne peut se prévaloir du versement d'une quelconque indemnité.

ARTICLE 12 : NULLITE

Si l'une des clauses des présentes Conditions Générales d'Utilisation était jugée nulle ou de nul effet, cela n'affecterait en rien la validité des autres clauses du contrat et leur caractère obligatoire.

ARTICLE 13 : ASSISTANCE TECHNIQUE ET RECLAMATION

Pour répondre aux questions techniques du Client et aider ce dernier à résoudre d'éventuels problèmes liés à l'utilisation des Services, Vivéole met à la disposition du Client une section assistance technique sur le site sous la forme de questions fréquentes, ainsi qu'une adresse courriel spécialement dédiée à l'assistance technique et disponible sur le Site <http://viveole.fr>.

En cas de réclamation de quelque nature que ce soit, le Client doit adresser sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : « Vivéole - Service Client – 100, route de Francazal, 31120 Portet sur Garonne - France ».

Dans toute correspondance, électronique ou postale, adressée à Vivéole, le Client s'engage à mentionner ses nom et prénom, son identifiant et son numéro de client afin de permettre une identification claire et précise pour le traitement de sa demande.

ARTICLE 14 : CESSION

Vivéole se réserve le droit de transférer à toute société de son choix les droits et obligations résultant des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 15 : DISPOSITIONS GENERALES

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français. Tout différend concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes sera en premier lieu soumis à un règlement à l'amiable entre les Parties. Toutefois, en cas d'échec des négociations, tout litige sera soumis à l'appréciation des tribunaux français compétents. Les Parties déclarent que tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes est de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Toulouse.