

## MANDAT DE PRELEVEMENT SEPA

Référence unique du mandat : \_\_\_\_\_

Référence créancier SEPA : FR27ZZZ82E60B

**Titulaire du compte à débiter**

**Créancier**

Votre nom (\*) : \_\_\_\_\_

Votre nom : O-MEGA

Votre adresse (\*) : \_\_\_\_\_

Votre adresse : 10 RUE JEAN ROUXEL

Code postal (\*) : \_\_\_\_\_

Code postal : 44700

Ville (\*) : \_\_\_\_\_

Ville : ORVAULT

Pays (\*) : \_\_\_\_\_

Pays : FRANCE

IBAN

BIC

PAIEMENT :  RECURRENT/REPETITIF  PONCTUEL

A (\*) : \_\_\_\_\_ LE (\*) : \_\_\_\_\_



Signature + tampon (\*) :

*En signant ce formulaire de mandat, vous autorisez O-MEGA à envoyer des instructions à votre banque pour débiter votre compte.*

**Nota :** vos droits concernant le présent mandat sont expliqués dans un document que vous pouvez obtenir auprès de votre établissement bancaire.

*(\*) Veuillez compléter tous les champs, joindre un RIB et adresser l'ensemble au créancier*

# Conditions Générales

## 1. DEFINITIONS

Dans le présent contrat, les termes, mots et expressions ci-après auront la signification suivante, sauf disposition explicite contraire :

« Prestataire » signifie la société O-MEGA (Nantes B 828 535 336) domiciliée 10 rue Jean Rouxel – 44700 ORVAULT, agissant en tant que représentant des Sociétés associées. Le Prestataire peut être individuellement dénommé une « Partie ».

« Client » signifie l'entité qui commande des services au Prestataire et identifié dans le Bon de Commande. Le Client peut être individuellement dénommé une « Partie » ou collectivement avec le Prestataire les « Parties ».

« Contrat » signifie ensemble le Bon de Commande, les présentes Conditions Générales, et les Conditions Particulières et leurs Annexes éventuelles, étant donné que :

a) Le « Bon de Commande » désigne le bon de commande afférent au Service commandé par le Client (et accepté par le Prestataire).

b) Les « Conditions Générales » désignent les présentes dispositions;

c) Les « Conditions Particulières » désignent les conditions spécifiques à un Service comprenant notamment la description du Service concerné et/ou l'engagement de niveau de qualité de service.

« Frais Initiaux ou FAS » signifie les frais dus par le Client liés à la mise en place du Service et déterminés dans le Bon de Commande spécifique applicable ci-joint.

« Redevances Mensuelles ou abonnements mensuels » : signifie les redevances mensuelles fixes et récurrentes dues par le Client et déterminées dans le Bon de Commande spécifique applicable.

« Frais d'Utilisation ou consommations » : signifie les frais dus par le Client pour les Services sur le principe « payer en fonction de l'utilisation des Services » comme prévu dans le Bon de Commande spécifique applicable.

« Services ou prestations » : signifie un service fourni par le Prestataire, tel que défini par les Conditions Particulières et le Bon de Commande signés par le Client.

## 2. FOURNITURE DU SERVICE

2.1 Le Prestataire s'engage à fournir le Service conformément au Bon de Commande, aux objectifs de qualité de niveaux de services et aux autres dispositions décrites dans les Conditions Particulières.

2.2 Le Prestataire pourra modifier un Service (sans frais supplémentaire pour le Client) à la condition que cette modification n'affecte pas substantiellement l'utilisation du Service par le Client.

2.3 Le Prestataire reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du Contrat.

2.4 Ainsi le Prestataire s'engage à défendre et à indemniser le Client de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter de toute procédure judiciaire, demande ou réclamation intentée par des tiers (ci-après individuellement désignée « Réclamation d'un Tiers ») à son encontre, et résultant de la contrefaçon par le Prestataire d'un droit de propriété intellectuelle ou industrielle en raison de l'utilisation des Services. Une Réclamation d'un Tiers de cette nature sera désignée ci-après comme une « Action en Contrefaçon ».

2.5 En cas de Réclamation d'un Tiers, le Client demandant à être indemnisé et/ou défendu devra immédiatement adresser une Notification au Prestataire l'informant de l'existence d'une Réclamation d'un Tiers. Le Prestataire aura alors seul la direction de la défense dans le litige résultant de la Réclamation d'un Tiers et, notamment, pour toute négociation, transaction et procédure judiciaire concernant la Réclamation d'un Tiers. Le Client fournira, à la demande du Prestataire, toute assistance raisonnable à celui-ci pour mener à bien sa défense.

2.6 Le Prestataire s'engage (en sus de ses obligations prévues à l'Article 2.5) à effectuer, à son choix exclusif, l'une des actions suivantes si un Service est devenu (ou si le Prestataire estime raisonnablement qu'il est probable qu'il devienne) l'objet d'une Action en Contrefaçon :

a) obtenir, à ses frais, le droit pour le Client de continuer à utiliser le Service, ou

b) modifier ou remplacer, à ses frais, le Service afin que l'utilisation de celui-ci ne soit plus la cause d'une contrefaçon.

2.7 Les obligations susmentionnées seront les seules obligations du Prestataire à l'égard du Client et les seules indemnités auxquelles ce dernier pourra prétendre à l'encontre du Prestataire dans le cas d'une Action en Contrefaçon. Par ailleurs, le Prestataire n'assumera aucune des obligations susmentionnées et ne sera en aucun cas responsable à l'égard du Client si l'Action en Contrefaçon est fondée sur :

a) la modification non autorisée du Service par le Client, ou

b) l'utilisation du Service en combinaison avec tous services, capacités, équipements ou logiciels non fournis ou expressément validés par le Prestataire.

## 3. CONTREPARTIE À LA FOURNITURE DU SERVICE

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

(a) Les Frais Initiaux ou FAS ;

(b) Les Redevances Mensuelles ou abonnements mensuels ;

(c) Les Frais d'Utilisation ou consommations.

## 4. DUREE

4.1 La durée initiale (ci-après désignée « Période Initiale ») d'un Service est mentionnée dans le Bon de Commande, dans le cas contraire, la durée sera fixée automatiquement à 36 mois. La date de commencement de la Période Initiale est définie par les Conditions Particulières.

4.2 A l'expiration de sa Période Initiale, la durée du Service sera tacitement reconduite d'un an (chaque période de reconduction sera ci-après désignée « Période de Reconduction »).

4.3 Chacune des Parties pourra demander à l'autre Partie de cesser la fourniture d'un Service trois (3) mois avant la date d'expiration de la Durée Initiale ou de toute Période de Reconduction par envoi à l'autre Partie d'une Notification dans les formes prévues ci-après.

4.4 Par ailleurs, le Client pourra également demander au Prestataire de cesser à tout moment la fourniture d'un Service, sous réserve de lui adresser un préavis écrit de 30 jours (ci-après désigné « Résiliation Anticipée »). En cas de Résiliation Anticipée, le Client s'engage à payer au Prestataire tous les frais de résiliation anticipée (devant être entendus comme des frais d'interruption anticipée du Service et non comme des pénalités) décrits dans les Conditions Particulières (ci-après désignés « Frais de Résiliation Anticipée »). Le Client s'engage à payer les Frais de Résiliation Anticipée dans les trente (30) jours suivant la date d'envoi de la Notification au Prestataire.

## 5. NOTIFICATIONS

5.1 Les différentes notifications mentionnées aux présentes (ci-après les « Notifications ») devront être adressées par lettre recommandée avec avis de réception. Seule la date de réception appposée sur l'avis de réception fera foi, entre les Parties, de la date de réception par la Partie concernée de la Notification adressée.

5.2 Toute Notification devra être adressée aux personnes désignées par chaque Partie comme étant les personnes en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Chaque Partie désignera dans le Bon de Commande une personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat. Tous autres documents et correspondance d'une Partie vers l'autre devront être adressés à ces personnes.

5.3 En cas de changement de personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat, la Partie concernée adressera dans les cinq (5) jours une Notification à l'autre Partie pour l'informer de l'identité de la nouvelle personne en charge du suivi de l'exécution du Contrat.

## 6. REVENTE

6.1 Le Client n'est pas autorisé à revendre le Service à un tiers ou à revendre une fonctionnalité du Service à un tiers.

6.2 Le Prestataire pourra (dans les limites autorisées par les dispositions légales applicables sur la protection de la vie privée) surveiller l'utilisation d'un Service (et divulguer ou autrement utiliser l'information ainsi obtenue), mais ce dans le seul but de :

(a) se conformer à toute loi, règlement, demande ou décision administrative applicable, (b) s'assurer de l'absence d'une Mauvaise Utilisation du Service lorsqu'il a des raisons légitimes de croire à l'existence d'une telle Mauvaise Utilisation, (c) protéger l'intégrité des systèmes informatiques et de télécommunications du Prestataire, et (d) fournir le Service conformément aux dispositions du Contrat.

## 7. PAIEMENT

7.1 Les Frais Initiaux ou FAS devront être payés à la date de signature du Contrat ou, à une date d'échéance ultérieure, déterminée par le Bon de Commande.

7.2 Les Redevances Mensuelles ou abonnements mensuels devront être payés, à terme à échoir, sur une base mensuelle + le prorata journalier entre la mise en service et le 1<sup>er</sup> du mois suivant.

7.3 Les Frais d'Utilisation ou consommations devront être payés de façon mensuelle à terme échu suivant l'utilisation des Services durant le mois calendaire écoulé.

7.4 Quels que soient les redevances et frais facturés, ceux-ci devront être payés dans un délai maximal de dix (10) jours suivant la date d'établissement de la facture.

7.5 Le paiement de toutes les sommes dues au titre du présent Contrat devra être effectué par prélèvement automatique ou tout autre moyen de paiement que le Prestataire pourra raisonnablement demander.

7.6 Tout paiement devra correspondre à la totalité des sommes dues, sans application de quelconque déduction, compensation, annulation ou autre.

7.7 En cas de non-respect du délai de paiement prévu par l'Article 7.4, et sans préjudice de tous ses autres droits, notamment de suspension ou de résiliation du Contrat de revente et/ou des Services, le Prestataire pourra exiger le paiement d'intérêts de retard journaliers. Ces intérêts seront dus de plein droit à partir de la date d'échéance de la facture jusqu'au jour inclus ou à toutes les sommes dues autre été payées. Ces intérêts de retard seront calculés à un taux annuel égal au taux de l'intérêt applicable par la Banque Centrale Européenne (BCE) pour ses opérations de refinancement les plus récentes, majoré de dix (10) points. Ces intérêts continueront à courir sur toutes les sommes exigibles, notwithstanding l'expiration ou la résiliation du présent Contrat pour quelque cause que ce soit.

7.8 Les pénalités de retard ne seront pas appliquées (et la date de la facture ne sera pas prise en compte) en cas de contestation de bonne foi par le Client du montant facturé par le Prestataire et à condition que le Client :

(a) paie tous les montants facturés et non contestés à leur échéance;

(b) adresse par écrit au Prestataire sa contestation sur le montant facturé avant sa date d'exigibilité;

(c) coopère avec le Prestataire afin de résoudre rapidement la contestation; et

(d) s'engage à payer le montant convenu sur lequel les Parties se sont mises d'accord, à sa nouvelle date d'échéance, c'est-à-dire dans les cinq (5) jours à compter de la résolution de la contestation.

7.9 Tous les frais et redevances sont exprimés hors T.V.A. ou toute autre taxe applicable au jour de la facturation.

7.10 En cas de contestation sur tout ou partie des sommes facturées, le Client s'engage à payer les sommes correspondant aux montants non contestés de la facture concernée, et ce, conformément au délai prévu à l'Article 7.4 ci-dessus.

7.11 Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie ou toute autre forme de garantie de paiement (ou l'augmentation de la garantie déjà délivrée) en cas de modification substantielle de la situation financière ou en cas de commande ou d'utilisation de Services significative et/ou supplémentaires.

## 8. LIMITATION DE RESPONSABILITE

8.1 Il est expressément spécifié que les obligations du Prestataire dans la fourniture des Services sont des obligations de moyens. A ce titre, le Prestataire s'engage à apporter tous les soins et efforts raisonnables dans la fourniture des Services.

8.2 Le Prestataire ne pourra être tenu responsable des retards ou inexécutions de ses obligations contractuelles résultant de la survenance d'événements échappant raisonnablement à son contrôle, tels que notamment les événements suivants : fait du prince, perturbations météorologiques exceptionnelles, conflits du travail autres que ceux opposant le Prestataire à ses salariés, absence ou suspension de la fourniture d'électricité, foudre ou incendie, décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente, guerre, troubles publics, actes ou omissions de la part d'autres opérateurs de télécommunications, ou événements hors du contrôle raisonnable des fournisseurs du Prestataire.

8.3 Le Prestataire ne garantit pas que son Service fonctionne et fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance de son Service, le Prestataire notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature, et il fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

8.4 A l'exception de leur obligation contractuelle de procéder au paiement des factures ainsi que prévu ci-dessus, aucune des Parties ne sera responsable, à quelque titre que ce soit, des dommages suivants :

(a) perte de revenus, d'activités, de contrats, de clientèle, d'économies, de profits ou de données - les termes "perte d'économies" signifient une quelconque dépense que l'une des Parties s'attend à éviter ou bien à supporter à un moindre coût grâce au Contrat ; ou

(b) un quelconque dommage indirect pouvant survenir dans le cadre de l'exécution du Contrat.

8.5 En outre, chacune des Parties est exclusivement et entièrement responsable de la fourniture de ses propres services vis-à-vis de ses clients et résout avec ces derniers les litiges pouvant survenir à l'occasion de la fourniture desdits Services.

8.6 Au cas où l'une des Parties verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du Contrat, il est expressément spécifié que sa responsabilité ne pourra excéder dix mille euros (10.000€) pour tout dommage direct ou à vingt mille euros (20.000€) pour toute série de dommages directs résultant des mêmes faits pendant une période de douze (12) mois.

8.7 Les Parties reconnaissent que rien dans ce contrat ne saurait limiter leur responsabilité en matière de dommages corporels de toute nature, issus de leur négligence ou de la négligence de leurs employés dans l'exercice de leurs fonctions ou de toute responsabilité dont la loi ou la jurisprudence interdisent la limitation.

8.8 Les stipulations prévues au présent article comprennent, de façon limitative, toutes les conditions applicables à la responsabilité de chacune des Parties au titre de l'exécution du Contrat.

## 9. CONFIDENTIALITE

9.1 Les stipulations du Contrat et les informations, écrites ou orales, qui ne sont pas du domaine public, relatives au Contrat (les "Informations Confidentielles"), et notamment celles relatives au trafic commuté par l'un ou l'autre des Parties, seront tenues confidentielles et ne seront pas divulguées, en tout ou en partie, à une personne autre que des dirigeants, des administrateurs, des employés ou des représentants d'une Partie (soit, collectivement, des "Représentants") ayant besoin de connaître lesdites Informations Confidentielles aux fins de négocier, de signer et d'exécuter le Contrat. Ces Informations Confidentielles ne seront utilisées à aucune autre fin.

9.2 Chaque Partie s'engage à informer tous ses Représentants de la nature privée des Informations Confidentielles et à ordonner à ces personnes de traiter ces dernières conformément aux stipulations du présent article. Les Parties sont autorisées à divulguer des Informations Confidentielles (i) sur ordonnance d'un tribunal ou d'une autorité administrative dûment habilitée, (ii) sur requête ou demande d'une agence ou autorité régulatrice dûment habilitée, ou en vertu de toute réglementation de cette dernière, (iii) dans la mesure raisonnablement requise dans le cadre de l'exercice d'un recours en vertu des présentes, (iv) au conseiller juridique ou aux commissaires aux comptes indépendants d'une Partie, (v) aux sous-traitants de l'une des Parties, et (vi) à tout cessionnaire autorisé en vertu des présentes, sous réserve que ledit cessionnaire s'engage par écrit à être lié par les stipulations du présent article.

9.3 La présente clause s'appliquera pendant toute la durée de ce contrat et survivra à l'arrivée à terme de ce dernier pendant un (1) an.

9.4 Aucune des Parties ne fera d'annonce publique relative au présent contrat et/ou aux transactions envisagées aux présentes sans le consentement préalable et écrit de l'autre Partie sauf dans le cas de simple citation à titre de référence commerciale.

## 10. RESILIATION

10.1 Au terme et à l'issue de ladite période initiale, le Client pourra résilier sans pénalité un Lien d'Accès auprès d'O-MEGA par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un préavis de 3 mois. La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès ou services commandés par le Client auprès d'O-MEGA.

10.2 En cas de manquement à l'une quelconque de ses obligations essentielles issues du Contrat et notamment l'obligation de paiement des factures tel que défini à la clause 7 ci-dessus, la Partie non fautive adressera à la Partie défaillante une Notification de défaut lui indiquant la nature de son manquement au titre du Contrat.

10.3 Si, la Partie défaillante n'a pas remédié à son manquement dans les huit (8) jours suivant l'envoi de la Notification de défaut, la Partie non fautive pourra alors, par l'envoi à la Partie défaillante d'une Notification de résiliation, prononcer la résiliation du Contrat de revente unilatéralement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer. Cette résiliation sera alors immédiate et prendra effet au jour de l'envoi de la Notification de résiliation.

10.4 Par ailleurs, notwithstanding ce qui précède et dans la mesure où cela lui est permis par les dispositions légales applicables, l'une quelconque des Parties pourra prononcer, par l'envoi d'une Notification de résiliation à l'autre Partie, immédiatement, automatiquement sans indemnité et sans qu'il soit besoin d'avoir recours aux juridictions compétentes pour la confirmer, la résiliation du Contrat si l'autre Partie engage ou voit s'engager à son encontre (i) une procédure de conciliation et/ou de réconciliation de ses dettes envers ses créditeurs ; (ii) une procédure d'aide aux entreprises en difficulté ; (iii) une procédure de redressement ou de liquidation judiciaire ou toute autre procédure similaire.

10.5 Le fait pour la Partie non fautive de ne pas mettre en œuvre son droit de prononcer une résiliation en cas de survenance de l'une des possibilités de résiliation unilatérale prévues aux présentes ne saura être considéré comme une renonciation à l'exercice éventuel ultérieur de ce droit.

10.6 L'exercice du droit de résiliation de l'une ou l'autre Partie dans les cas prévus aux présentes ne saurait en aucun cas porter atteinte à leurs droits d'exercer toutes actions ou procédures à leur disposition ni à leurs éventuels droits à compensation en dommages-intérêts devant les juridictions compétentes. Notamment, dans l'hypothèse de la résiliation unilatérale du Prestataire, conformément aux dispositions du présent Article 10, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.

## 11. SUSPENSION DU SERVICE

11.1 Le Prestataire pourra suspendre ou bloquer immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services (chaque cas étant ci-après individuellement désigné « Suspension du Service ») pour l'un des besoins suivants :

a) se conformer à toute loi, réglementation, décision de justice ou autre demande administrative ou injonction exigeant une action immédiate;

b) éviter toute interférence pouvant créer un dommage ou une dégradation de la Plate-Forme du Prestataire;

c) éviter que le Service soit utilisé d'une façon qui engagerait ou pourrait engager la responsabilité du prestataire, ou en violation à toute loi, réglementation, ou cette utilisation soit faite par le Client ou toute autre personne ou entité utilisant sans le Service, avec ou sans le consentement ou l'autorisation du Client, ces cas d'utilisation étant ci-après individuellement désignés « Mauvaise Utilisation du Service ».

d) éviter toute perte lorsque le Client ne paye pas l'un des montants dus ni à sa date d'échéance, ni dans le délai de huit (8) jours suivant la réception par le Client d'une Notification de payer envoyée par le Prestataire.

e) En cas de survenance d'un cas ouvrant droit à la résiliation prévu par l'article 10 ci-dessus.

11.2 Le Prestataire s'engage à rétablir la fourniture du Service à condition que le Client remédie à la cause de la Suspension du Service et qu'il paie au Prestataire les frais de rétablissement du Service. Si le Client ne remédie pas à la cause de la Suspension du Service ou ne paie pas les frais de rétablissement du Service, le Prestataire pourra résilier de plein droit le Contrat sans formalité judiciaire. Dans ce cas, le Prestataire pourra (sans préjudice de l'exercice de ses autres droits et recours) réclamer au Client le paiement des mêmes frais de résiliation anticipée que ceux que le Client aurait payés en cas de Résiliation Anticipée par ce dernier.

11.3 Le Client reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du présent contrat et/ou pour utiliser les Services.

11.4 Ainsi, le Client s'engage à défendre et à indemniser le Prestataire et les Sociétés Associées du Prestataire (y compris leurs dirigeants, directeurs, salariés et représentants) de toutes les conséquences que ce dernier pourra supporter du fait d'une Réclamation d'un Tiers intentée à son encontre ou contre ses Sociétés Associées, sauf en cas d'inexécution par le Prestataire de ses obligations au titre du Contrat (qui serait à l'origine de telles réclamations), et résultant :

a) d'une Mauvaise Utilisation du Service,

b) de l'utilisation, pour quelconque Service, de capacités, services équipements et/ou logiciels non fournis par le Prestataire, c) du non-paiement par le Client de tous Droits et Taxes à leur date d'échéance,

d) du non-respect par le Client de l'une quelconque de ses obligations ou garanties prévues au Contrat.

## 12. CESSATION

12.1 Les Parties ne pourront céder ou transférer le Contrat ni tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du Contrat sans recevoir préalablement l'accord écrit de l'autre Partie (qui ne pourra le refuser sans justes motifs). Toutefois, une Partie pourra (sous réserve d'en informer l'autre Partie par écrit), céder ou transférer le Contrat ou tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat à une Société Associée dès lors que cette société dispose des moyens financiers, techniques et administratifs suffisants pour exécuter toutes les obligations résultant du Contrat.

## 13. PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

13.1 Tous les droits de propriété intellectuelle et industrielle appartenant au Prestataire restent la propriété de ce dernier, et aucune des dispositions du Contrat n'accorde au Client quelconque droit ou licence sur lesdits droits de propriété intellectuelle et industrielle. Chacune des Parties s'engage en conséquence à ne pas utiliser ou reproduire ces droits de propriété intellectuelle et industrielle sans l'autorisation de l'autre Partie.

13.2 Lorsque des droits de propriété intellectuelle et industrielle seront développés par l'une des Parties dans le cadre de l'exécution du présent Contrat, ils resteront la propriété de cette dernière.

## 14. INDEPENDANCE DES CLAUSES, INTEGRALITE ET TITRES

14.1 Si l'une des dispositions du Contrat s'avère inapplicable, invalidée, annulée ou illégale, le Contrat sera réputé modifié, mais ce dans la limite strictement nécessaire pour rendre toutes ses autres dispositions applicables, sous réserve que le Contrat ainsi modifié reste conforme aux intentions et attentes initiales des Parties.

14.2 Le Contrat prend précedence sur, et annule et rend caduc tous autres accords, conventions et contrats écrits ou oraux conclus entre les Parties antérieurement à la signature des présentes et ayant le même objet.

14.3 Les en-têtes des clauses et paragraphes du présent contrat visent exclusivement à faciliter l'organisation du texte desdits clauses et paragraphes, et il ne saurait en être inféré une quelconque interprétation du contrat ou de son contenu.

14.4 En cas de contradiction entre les présentes Conditions Générales et les Conditions Particulières ou le Bon de Commande, les Conditions Particulières ou le Bon de Commande prévaudront.

## 15. LOI APPLICABLE ET JURIDICTIONS COMPETENTES

15.1 Les Parties conviennent que le présent contrat sera soumis à la loi Française.

15.2 A ce titre les juridictions compétentes pour connaître de tout litige issu de l'exécution, de la non-exécution et/ou de l'interprétation du présent contrat seront les juridictions compétentes du ressort de la Cour d'Appel de Paris.

## 16. PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

16.1 Les Parties acceptent que les données personnelles, collectées dans le cadre du présent Contrat par l'autre Partie constituent des « Données Personnelles » au sens donné à ces termes par la Directive Européenne (95/46/EC) sur la Protection des Données pour les besoins de la fourniture du Service. En signant le présent Contrat, chacune des Parties autorise l'autre Partie à transmettre lesdites « Données Personnelles » à toute Société Associée ou à un tiers pour satisfaire aux besoins des Services ou au respect des dispositions légales applicables. Chacune des Parties s'engage à respecter la Directive Européenne (95/46/EC) sur la Protection des Données et tout autre texte en vigueur ou devant être applicable à la protection de données personnelles.

# Conditions Particulières – Service de Connectivité Internet

## En application des conditions Générales

### 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 O-MEGA est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

La **technologie « DSL »** signifie Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique), technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Lorsque le débit est asymétrique (« **ADSL** »), cette technologie permet d'avoir un haut débit en direction du Client et/ou des Utilisateurs (ci-après « **Débit Descendant** ») et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau du Prestataire (ci-après « **Débit Ascendant** »).

L'« **Installation d'Accès** » signifie les installations d'accès locales dédiées au Client et/ou aux Utilisateurs permettant la fourniture dans le cadre du Service d'Accès les liaisons de télécommunication mentionnées par le Bon de Commande.

L'**Éligibilité de la ligne téléphonique** : mesure de la capacité d'une ligne téléphonique à accepter un débit DSL maximum. Cette mesure peut varier en fonction de la qualité de la ligne téléphonique et notamment de la distance de l'équipement du Client au central téléphonique, et de l'infrastructure. La mesure peut enfin varier en fonction du nombre de lignes téléphoniques connectées au DSL sur la zone géographique du Client.

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

Le « **Port du Réseau du Prestataire** » signifie le port du réseau du Prestataire concentrant le trafic généré par le Client et/ou les Utilisateurs.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plate-formes de gestion des communications d'O-MEGA.

« **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 L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par O-MEGA.

### 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service d'Accès permet l'accès au Port du Réseau du Prestataire du réseau du Prestataire et/ou au Backbone Internet du Prestataire à partir des locaux du Client (ci-après individuellement désignés « **Site Client** ») ou de membres d'un groupe déterminé d'utilisateurs (ci-après les « **Utilisateurs** »). Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'accès au Port de Concentration, le Prestataire collectera les données émises au protocole Internet par les équipements du Client et/ou des Utilisateurs via le Port du Réseau du Prestataire pour les transporter ensuite à leur adresse de terminaison (désigné ci-après le « **Service de Collecte** »). Le Client s'engage à ne pas faire une autre utilisation du Service d'accès et notamment accéder à un port de concentration, un réseau ou un Backbone Internet autre que celui du Prestataire.

Afin de bénéficier du Service d'Accès, les Sites Client et/ou les Utilisateurs pourront être reliés par des liaisons de télécommunication mise en œuvre directement par le Prestataire, ou bien souscrit par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « **Opérateurs** ») habilités à fournir des services de télécommunication au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, le Prestataire comme son représentant pour passer des commandes pour son compte mais au nom du Prestataire (ci-après désignée « **Commande à l'Opérateur** ») auprès d'un ou plusieurs Opérateurs, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Bon de Commande. Au titre de la souscription du Service d'accès, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par le Prestataire (dont la liste sera communiquée sur demande du Client avec leurs conditions contractuelles et de qualité de service) et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs.

Le Service d'accès peut comprendre des liaisons de télécommunication de plusieurs types :

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanente dédiées au réseau de l'Opérateur (hors technologie DSL) à partir des Sites Client en utilisant les Installations d'Accès (désigné « **Service d'accès Liaison Louée** »). Les équipements du Client situés sur le Site Client à partir duquel des données sont émises, regroupent lesdites données sous forme de paquets de données conforme au protocole Internet et donnent à chaque paquet une adresse de terminaison. Le Service transfère alors ces paquets par l'intermédiaire des Installations d'Accès au réseau de l'Opérateur. Ces paquets sont ensuite transportés à leur adresse de terminaison. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Ports d'Accès N°64 Kbit/s, E1 (2 Mbit/s), E3 (34 Mbit/s), DS-3 (45 Mbit/s), STM-x (x155 Mbit/s), 10BT (10 Mbit/s), 100 BTX (100 Mbit/s) conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande.

- Les liaisons de télécommunication fournissant des connexions permanentes sur le réseau d'accès téléphonique existant (technologie DSL) à partir des Sites Client ou des Utilisateurs en utilisant les Installations d'Accès (désigné « **Service d'accès DSL** »). Pour des raisons techniques, le service d'accès DSL n'est pas accessible à partir de la totalité du Territoire. Par ailleurs, dans une zone au sein de laquelle le Prestataire fournit le Service, toutes les lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles au service d'accès DSL. Le Prestataire ne fournit le Service d'accès DSL qu'à la condition que le Client et/ou l'Utilisateur, donne un mandat écrit préalable au Prestataire de procéder à la mise en œuvre du Service d'accès DSL sur les lignes téléphoniques concernées. Pour ces liaisons de télécommunication l'Opérateur mettra en place des Débits Ascendant et des Débits Descendants conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande. La mise en œuvre du Service d'accès fournissant des connexions DSL entraînera techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client et l'Utilisateur font leur affaire des conséquences, notamment en terme de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service. Par ailleurs, le Client s'engage (i) à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique avec France Télécom (sauf indication contraire du Prestataire) ; (ii) à n'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 ses numéros de téléphone, ou de suspension de son contrat d'abonnement téléphonique avec France Télécom, à prévenir immédiatement et par tous moyens (confirmés par lettre recommandée avec avis de réception dans les dix jours) en joignant, le cas échéant, les justificatifs adéquats. Dans l'éventualité où tout ou partie de ces modifications rendrait la fourniture des Services impossible, il sera alors procédé à la résiliation du Service par le Prestataire, sans que le Prestataire puisse voir sa responsabilité engagée pour quelque motif que ce soit.

En cas d'absence de ressources dans le réseau du Prestataire, la mise en œuvre du Service d'accès DSL peut nécessiter une opération de désaturation. O-MEGA avertira le Client que sa commande nécessite une désaturation dans un délai de 14 jours calendaires après la Commande.

Dans le cas de travaux ne présentant pas de difficulté exceptionnelle de désaturation, O-MEGA appliquera le coût forfaitaire de désaturation, en supplément des Frais d'Accès au Service, et indiquera le délai supplémentaire induit par les travaux de désaturation à réaliser.

Dans le cas de travaux présentant une difficulté exceptionnelle de désaturation, O-MEGA communiquera un devis au Client précisant le prix et la nature des travaux à réaliser pour la désaturation. Le Client est libre d'accepter ou de refuser ce devis dans un délai de 20 jours. Si le devis proposé n'est pas accepté par le Client, la commande est annulée et le Client reste redevable des Frais d'Accès au Service et des Frais de réalisation du devis. Si le devis est accepté, O-MEGA traite la commande en réalisant la désaturation et livre le Service avec un délai supplémentaire.

- Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau téléphonique commuté analogique (désigné « **Service d'accès Dial** »). Il est destiné aux Clients qui ont besoin de fournir aux Utilisateurs un accès à un nœud du réseau du Prestataire. Ce type de liaison fournit l'accès au réseau de télécommunication du Prestataire en tarification locale ou gratuite pour l'Utilisateur. Le Service d'accès Dial est facturé sur la base d'un coût à la minute d'utilisation du Service par les Utilisateurs. Le prix des minutes est fonction de la grille horaire suivante : Les heures comprises entre 8H00 et 19H00 du lundi au vendredi sont désignées « **Heures Pleines** » ou « **HP** » ; les heures comprises entre 19H00 et 22H00 et entre 7H00 et 8H00 du lundi au vendredi ainsi qu'entre 7H00 à 22H00 les samedis, dimanches et jours fériés sont désignées « **Heures Creuses** » ou « **HC** » ; et les heures comprises entre 22H00 et 7H00 le lendemain tous les jours sont désignées « **Heures Super Creuses** » ou « **HSC** ».

- Les liaisons de télécommunication utilisant le réseau hertzien (GPRS, 3G, 4G, Boucle Locale Radio, WiFi, Faisceau Hertzien...) (désigné « **Service d'accès Wireless** »). Ce type de liaison fournit l'Accès au client sur une boucle locale sans fil, dans les zones couvertes par le réseau du Prestataire. Sur les liaisons GPRS/3G/4G, la vitesse de transmission des données dépend notamment du nombre de canaux disponibles sur le réseau du Prestataire.

- Le service « **Fibre mutualisée** » utilise un réseau de câble coaxial et de fibre optique pour fournir au Client une liaison à débit asymétrique non garanti sur port Ethernet via un Equipement d'accès au service appelé Câble Modem (CM). L'Opérateur raccorde le câble coaxial côté réseau du CM sur une prise murale coaxiale, à une distance maximale de 30 mètres linéaires depuis le point d'entrée du réseau dans l'immeuble du client.

L'option « bande passante garantie voix » permet d'écouler un flux de données dédié à la voix dont les débit est garanti à tout instant.

- Le service Fibre Optique dédiée :
  - Etude de faisabilité :

Une fois le Bon de Commande signé, une étude de faisabilité sera réalisée par O-MEGA ou l'un de ses mandataires. A l'issue de cette étude le montant des frais d'installation pourront être réajustés.

- Installation :

L'installation s'entend de la mise en place jusqu'au Point d'Accès au Service (PAS), s'entendant comme l'extrémité des équipements actifs installés chez le Client et connectés à ceux que le Client détient en quelque qualité que ce soit, des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de l'Opérateur.

En collaboration étroite avec les personnes intervenant pour le compte du Client, O-MEGA met en œuvre les moyens nécessaires pour procéder à l'installation du Service, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus. En cas de difficultés exceptionnelles ou d'obstacles imprévus (tels que l'existence de contraintes géographiques particulières, l'absence de local pour abriter le point de terminaison, ...), les frais supplémentaires à engager seront à la charge du client, après acceptation d'un devis présenté par O-MEGA. Si le Client refuse le devis, il restera redevable des frais éventuellement réclamés par l'opérateur.

Sur demande d'O-MEGA, le Client devra communiquer à O-MEGA ou à tout tiers désigné un descriptif détaillé de son site. A défaut de communication, les parties définiront une nouvelle Date de Mise en Service, mais le service sera facturé à compter de la Date de Mise en Service initialement prévue.

Le Client devra procéder ou faire procéder à ses frais :

- A l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions d'O-MEGA;
- A toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;
- A tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par O-MEGA.

Il appartient au Client d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le réseau de l'opérateur. O-MEGA reste étrangère à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes.

- Mise en service :

Dans l'hypothèse où la Date de Mise en Service est retardée du fait du Client, le Client doit en avvertir O-MEGA par courrier électronique au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue.

Dans ce cas :

- Soit les parties conviennent d'une nouvelle date, ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise en Service prévisionnelle convenue,
- Soit le Client annulera sa commande et devra payer à O-MEGA les frais de résiliation anticipée.

En cas de non-respect de la nouvelle Date de Mise en Service convenue, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires suivant la nouvelle date. A défaut d'avoir averti O-MEGA de son retard dans les délais définis ci-avant, le Client sera tenu de payer la redevance mensuelle d'abonnement, dans un délai de cinq (5) jours calendaires avant la Date de Mise en Service initialement convenue.

Si le Client choisit dans le Bon de Commande l'option selon laquelle le Prestataire fournit un routeur et un modem comme équipement de l'installation d'Accès, le Prestataire configurera ledit routeur et/ou modem, et mettra en œuvre l'adresse IP d'accès au LAN.

Le Client sera responsable de l'installation, de la maintenance, de la performance et de la compatibilité de tout équipement ou logiciel non fourni par le Prestataire et qu'il connectera ou utilisera dans le cadre d'un Service (ci-après désigné « **Autre Equipement** »). Si le Prestataire estime raisonnablement qu'un Autre Equipement est susceptible de causer une interférence ou créer une situation risquée, il en informera le Client, le Client prendra alors toutes les mesures nécessaires pour y remédier. Indépendamment de toute solution possible, si le Client ne résout pas le problème rapidement, le Prestataire peut suspendre immédiatement le Service.

### 3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

1. A la demande du Client, O-MEGA accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « **Equipements** »).

2. O-MEGA fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par O-MEGA, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

3. Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et les cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par O-MEGA.

4. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

5. A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements O-MEGA » ainsi que le nom du Client.

6. Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera une facturation de 490€ HT par équipements.

7. La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements d'O-MEGA prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

8. En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai O-MEGA, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits d'O-MEGA sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès d'O-MEGA. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service d'O-MEGA et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

A la demande du Client, O-MEGA peut assurer l'installation des Equipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminés conjointement par le Client et O-MEGA. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'Installation.

#### 4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

O-MEGA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par O-MEGA ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à O-MEGA 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 assistance@o-mega.fr, via le site Internet O-MEGA et/ou par téléphone au numéro 0230210612 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par O-MEGA. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, O-MEGA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, O-MEGA s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% 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 d'O-MEGA au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès d'O-MEGA d'un avoir égal à un pourcentage :

- a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- b) et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

O-MEGA s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par O-MEGA de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par O-MEGA si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 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 ou un service non fourni par O-MEGA (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec O-MEGA afin de rétablir le Service.

L'émission par O-MEGA d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- a) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

#### 5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service.

Au-delà de cette période initiale, le service sera tacitement reconduit pour une durée d'un an.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- a) le nombre de mois restants dans la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
- b) S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande O-MEGA sera appliqué..

#### 6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;
- Les Consommations en fonction des volumes consommés ;

#### 7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à O-MEGA la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, O-MEGA pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

O-MEGA est responsable de la partie WAN jusqu'aux équipements opérateurs fournis pour le bon fonctionnement de la solution contractualisée. La partie LAN (réseau local) client est en dehors de responsabilité d'O-MEGA et la migration de celui-ci est à l'entière responsabilité du client ou de son prestataire informatique. En cas d'intervention d'O-MEGA sur la partie LAN, des coûts complémentaires pourront être appliqués à hauteur de 490€ HT la demi-journée puis 90€ HT par heure complémentaire. Une fois la partie WAN opérationnelle et les éléments techniques communiqués au client, O-MEGA facturera la prestation commandée.

Une fois un lien internet livré et fonctionnel, en cas de substitution de ligne de la part d'un autre opérateur ou d'une résiliation client inopinée, des frais de résiliation anticipée seront appliqués suivant le nombre de mois restant suite à l'engagement initial du contrat. De plus si le client souhaite reconstruire le lien résilié, Les Frais Initiaux ou FAS seront appliqués.

La résiliation des anciens contrats opérateurs sont à la charge du client. La demande de résiliation doit être envoyée par courrier recommandé avec AR seulement une fois les nouvelles solutions O-MEGA mise en place et recettées. Certains contrats disposent de préavis et de tacite reconduction. O-MEGA ne pourra être tenu responsable en cas de coupures de services et/ou de pénalités de résiliations de l'ancien opérateur.

Toute modification de contrat ou technique à la demande du client se verra imputée d'une facturation

Toute commande contractualisée par le client doit être menée à terme jusqu'à la facturation finale sur l'engagement initial. En cas d'annulation de commande de la part du client des Frais seront appliqués comme suit :

- Lien déployé : Frais d'accès au service + nombre de mois restants (selon engagement initial) \* abonnement mensuel
- Lien en cours de déploiement : Frais d'accès au service + 12 \* abonnement mensuel
- Lien non lancé en déploiement : Frais d'accès au service + 3 \* abonnement mensuel

Tout RDV technique communiqué au client par O-MEGA doit être honoré ou annulé par mail minimum 72h à l'avance, dans le cas contraire, des Frais d'intervention à tort (IAT) seront facturés au client à hauteur de 290€ HT.

# Conditions Particulières – Service de Téléphonie sur IP (TRUNK SIP)

En application des conditions Générales

## 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 O-MEGA est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications d'O-MEGA acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

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.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications d'O-MEGA.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet l'acheminement par O-MEGA des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par O-MEGA.

Pour bénéficier du Service O-MEGA devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par O-MEGA. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client.

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

## 3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, O-MEGA accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »).

O-MEGA fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par O-MEGA, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par O-MEGA.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements O-MEGA » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera une facturation de 490€ HT par équipements.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété des matériels, mais les risques afférents aux Equipements d'O-MEGA prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai O-MEGA, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits d'O-MEGA sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès d'O-MEGA. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à O-MEGA et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

## 4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

O-MEGA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par O-MEGA ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la **Notification de Défaillance** ») qui devra apporter sa pleine coopération à O-MEGA 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 assistance@o-mega.fr, via le site Internet O-MEGA et/ou par téléphone au numéro 0230210612 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par O-MEGA. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, O-MEGA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « **Objectif de Qualité de Service** ») :

Sur un mois, O-MEGA s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% 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 d'O-MEGA au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès d'O-MEGA d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

O-MEGA s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours

en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par O-MEGA de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par O-MEGA si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 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 « **Evènement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par O-MEGA (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec O-MEGA afin de rétablir le Service.

L'émission par O-MEGA d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

## 5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconstitution consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :
  - le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
  - le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.
- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconstitution :
  - 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;
  - Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconstitution, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

## 6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

- les Frais Initiaux ;
- les Redevances Mensuelles ;
- les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif d'O-MEGA en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par O-MEGA 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 toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification d'O-MEGA avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle d'O-MEGA.

## 7. CONDITIONS D'APPLICATIONS – ILLIMITE FIXES et MOBILES Frances

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

Cette facturation ne peut s'appliquer que dans les cas suivants:

- ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.
- Les renvois d'appels ne sont pas inclus

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. O-MEGA se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ses comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

## 8. PORTABILITE

Lors de la commande client, dans le cadre d'une portabilité de numéro(s) existant(s), le client devra nous retourner un mandat de portabilité complété et signé avec l'ensemble des numéros qu'il souhaite porter. Pour les lignes analogiques, un code RIO est obligatoire, à récupérer auprès de l'opérateur actuel du client.

O-MEGA lancera la portabilité à une date définie en accord avec le client.

En cas d'annulation ou de modification de date de portabilité à l'initiative du client quel qu'en soit le motif, des frais complémentaires pourront être appliqués à hauteur de 190€ HT par mandat de portabilité signé et/ou par site client.

O-MEGA ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur et/ou substitution de numéro s'il était indiqué dans le mandat de portabilité.

La portabilité de numéros entraîne automatiquement la résiliation commerciale du contrat opérateur actuel, O-MEGA ne pourra être tenu responsable d'éventuelles pénalités appliquées par celui-ci en cas de non-respect des engagements initiaux.

# Conditions Particulières – VPN, sécurité et firewall

## En application des conditions Générales

### 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 O-MEGA est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par O-MEGA.

### 2. DESCRIPTION DES SERVICES

#### Services VPN et options

Ce service consiste en la fourniture et par O-MEGA d'un réseau privé virtuel utilisant le protocole MPLS et permettant l'interconnexion de sites du Client par l'intermédiaire de liaisons fournies O-MEGA. Il peut être souscrit en complément du Service Accès que le Client souhaite inclure dans le réseau privé.

Seul le trafic IP du Client peut être acheminé via le Service VPN. Il appartient au Client de s'assurer que les plans d'adressage des différents Sites sont compatibles entre eux et d'effectuer la migration de son trafic IP et réseau local (LAN).

Le trafic IP peut être réparti en plusieurs classes de services différentes et sont définies et modifiables par le Client.

#### Firewall et options

Ce service consiste à fournir une solution de sécurité centralisée dans le but d'appliquer une politique d'accès aux ressources réseau de l'entreprise en définissant le type de communications autorisées ou interdites en interne ou vers Internet. Il appartient au Client de définir, sous sa responsabilité, les règles d'ouverture et de fermeture de flux entrants et sortants.

L'option « firewall » consiste à mettre à disposition du Client des fonctionnalités basiques de firewall telles que la gestion de règles d'accès en fonction de critères tels que interfaces, adresses IP source ou destination, les fonctionnalités de proxy, de NAT ainsi que l'accès distant sécurisé type VPN IPsec ou SSL mais aussi à mettre à disposition du Client des fonctionnalités évoluées de firewall telles que l'antivirus de flux, le filtrage d'URL et protocolaire, le contrôle applicatif et des mécanismes de détection et de prévention d'intrusion.

### 3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, O-MEGA accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « **Equipements** »).

O-MEGA fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par O-MEGA, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par O-MEGA.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtra clairement la mention « Retour Equipements O-MEGA » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera une facturation de 490€ HT par équipements.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements d'O-MEGA prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai O-MEGA, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits d'O-MEGA sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service d'O-MEGA et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

### 4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

O-MEGA prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par O-MEGA ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la **Notification de Défaillance** ») qui devra apporter sa pleine coopération à O-MEGA 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 assistance@o-mega.fr, via le site Internet O-MEGA et/ou par téléphone au numéro 0230210612 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par O-MEGA. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, O-MEGA s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « **Objectif de Qualité de Service** ») :

Sur un mois, O-MEGA s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% 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 à O-MEGA au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès d'O-MEGA d'un avoir égal à un pourcentage :

- des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
- et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

O-MEGA s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante huit (48) heures à compter de la constatation par O-MEGA de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par O-MEGA si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 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 « **Evènement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par O-MEGA (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec O-MEGA afin de rétablir le Service.

L'émission par O-MEGA d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

### 5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconstitution consistent en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale :

- le nombre de mois restants dans la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
- S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande O-MEGA sera appliqué..

### 6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;

### 7. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à O-MEGA la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, O-MEGA pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

O-MEGA est responsable de la partie WAN jusqu'aux équipements opérateurs fournis pour le bon fonctionnement de la solution contractualisée. La partie LAN (réseau local) client est en dehors de responsabilité d'O-MEGA et la migration de celui-ci est à l'entière responsabilité du client ou de son prestataire informatique. En cas d'intervention d'O-MEGA sur la partie LAN, des coûts complémentaires pourront être appliqués à hauteur de 490€ HT la demi-journée puis 90€ HT par heure complémentaire. Une fois la partie WAN opérationnelle et les éléments techniques communiqués au client, O-MEGA facturera la prestation commandée.

Une fois un lien internet livré et fonctionnel, en cas de substitution de ligne de la part d'un autre opérateur ou d'une résiliation client inopinée, des frais de résiliation anticipée seront appliqués suivant le nombre de mois restant suite à l'engagement initial du contrat. De plus si le client souhaite reconstruire le lien résilié, Les Frais Initiaux ou FAS seront appliqués.

La résiliation des anciens contrats opérateurs sont à la charge du client. La demande de résiliation doit être envoyée par courrier recommandé avec AR seulement une fois les nouvelles solutions O-MEGA mise en place et recettées. Certains contrats disposent de préavis et de tacite reconduction. O-MEGA n'aura pas à être tenu responsable en cas de coupures de services et/ou de pénalités de résiliations de l'ancien opérateur.

Toute modification de contrat ou technique à la demande du client se verra imputée d'une facturation