



CONDITIONS GENERALES SERVICE DE TELCOGERANCE

Novembre 2016

Les présentes conditions générales (ci-après « Conditions Générales ») sont applicables au service de Telcogérance souscrit par le Client, directement auprès de la société 1913.

Dans le cadre de leurs échanges, les Parties s'engagent à avoir communiqué, et considèrent avoir eu accès, aux informations déterminantes pour la souscription des Services.

La signature des documents contractuels afférents au Service souscrit par le Client emporte acceptation des présentes Conditions Générales.

DÉFINITIONS

« **Accessoires** » : élément(s) d'un Terminal (batterie, chargeur, antenne...).

« **Bon de Commande** » : désigne le document signé par le Client formalisant la commande de Service(s) et/ou d'Équipements.

« **Client** » : la personne morale titulaire du Contrat, ayant souscrit au Service pour les besoins de son activité professionnelle. Le Client est seul responsable vis à vis de 1913 des obligations décrites dans les présentes conditions générales.

« **Commandes Additionnelles** » : commandes de Services et/ou d'Équipements complémentaires postérieures à la date d'entrée en vigueur du Contrat.

« **Contrat** » : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article « Documents contractuels » des présentes Conditions Générales.

« **Entité Bénéficiaire** » : toute filiale du Client au sens des dispositions de l'article L.233-3 du Code de Commerce, ainsi que toute entité appartenant à un même groupe de sociétés que le Client, c'est-à-dire contrôlées effectivement par une société parente commune, au sens de l'article du code de commerce précité.

« **Équipement** » : tout matériel ou logiciel appartenant à 1913 et mis à disposition du Client, ou qui lui sont vendus ou loués afin d'accéder au Service (notamment Terminaux, ...).

« **Extranet** » : site de l'Opérateur permettant l'administration en ligne de la Flotte.

« **Flotte** » : désigne l'ensemble des lignes mobiles souscrites par le Client auprès d'un Opérateur.

« **Gestionnaire** » : toute personne expressément désignée par le Client sous sa seule responsabilité afin de le représenter dans ses relations avec 1913. A défaut de désignation expresse, le Gestionnaire est le Client.

« **Heure Ouvrée** » désigne le créneau de 9h à 18h, du lundi au vendredi, hors jours fériés.

« **Jour Ouvré** » : désigne les jours de la semaine du lundi au vendredi, aux Heures Ouvrées, hors jours fériés.

« **Ligne** » : désigne la ligne téléphonique mobile fournie par un Opérateur, et à laquelle est affecté un ou plusieurs numéro(s) de téléphone.

« **Opérateur** » : opérateur(s) de téléphonie mobile, auprès duquel le Client a souscrit ses Lignes.

« **Panne garantie ou sous garantie** » : désigne toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans le délai défini par le constructeur, à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« **Panne hors garantie** » : désigne toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après le délai défini par le constructeur du Terminal.

« **Panne non garantie** » : sont considérés comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant d'une cause extérieure au Terminal, notamment la négligence, une mauvaise utilisation ou une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par le constructeur.

« **Parties** » : 1913 et le Client, et le cas échéant, l'Entité Bénéficiaire.

« **Plan de communication** » : désigne le document transmis au Gestionnaire, destiné aux Utilisateurs, permettant de leur indiquer l'existence du Service ainsi que le moyen de contacter 1913.

« **Service** » : le service de Telcogérance fourni par 1913 dans le cadre des présentes Conditions Générales.



CONDITIONS GENERALES SERVICE DE TELCOGERANCE

Novembre 2016

« **Stock Tampon** » : désigne le stock de Terminaux présent dans les locaux de 1913, appartenant au Client et dédié à ce dernier.

« **Stock d'Urgence** » désigne le stock de Terminaux du Client, présents dans les locaux de ce dernier.

« **Terminaux** » : désigne les terminaux mobiles, ou le cas échéant les tablettes, du Client, acquis ou non auprès de 1913.

« **Utilisateur** » : toute personne que, le cas échéant, le Client désignerait sous sa seule responsabilité comme utilisateur du Service.

ARTICLE 1 OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les obligations de chacune des Parties et les conditions dans lesquelles 1913 fournit au Client le Service souscrit par ce dernier.

A ce titre, le Client donne mandat à 1913 afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires pour la gestion de sa Flotte.

1913 s'engage à tout mettre en œuvre pour assurer la permanence, la continuité et la qualité du Service et souscrit à ce titre une obligation de moyens.

ARTICLE 2 DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les Services sont fournis par 1913 conformément aux dispositions figurant dans le Bon de Commande et les présentes Conditions Générales.

Ces documents constituent l'intégralité du Contrat et prévalent sur tous autres documents du Client (notamment conditions générales d'achat et/ou particulières, propositions commerciales...). A compter de l'acceptation du Contrat par le Client matérialisée par la signature du Bon de Commande, les Conditions Générales seront applicables à tous les Services souscrits par le Client.

Sans préjudice de ces dispositions, dans l'hypothèse où les présentes Conditions évolueraient pendant la durée des Services souscrits, le Client s'engage à prendre connaissance de ces nouvelles Conditions avant de souscrire un nouveau Service. Dès lors que le Client souscrit à un nouveau Service, il reconnaît en accepter les Conditions en vigueur. Ces dernières s'appliqueront

également pour l'ensemble des Services souscrits préalablement par le Client, permettant ainsi d'avoir un ensemble contractuel homogène.

ARTICLE 3 CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

3.1 Conclusion du Contrat

Le Contrat est conclu en fonction de la personne du Client, notamment en considération de sa situation financière.

En conséquence, le Client s'interdit de céder ou de transmettre à un tiers, sous quelque forme que ce soit et notamment à titre onéreux, le Contrat et/ou le bénéfice de l'utilisation du Service, sauf accord préalable et écrit de 1913.

Le Client est toutefois autorisé à souscrire le Service pour ses besoins propres ou pour le compte d'Entités Bénéficiaires. Dans cette hypothèse le Client déclare agir au nom et pour le compte de chaque Entité Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit 1913 qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet.

Le Client s'engage solidairement avec les Entités Bénéficiaires au respect des obligations souscrites au titre du Contrat et notamment se porte garant, à titre de ducroire, de la parfaite réalisation des obligations de paiement des sommes qu'elles pourraient devoir à 1913.

En conséquence le Client s'engage, à assurer le paiement des factures impayées de toute Entité Bénéficiaire qui n'aurait pas honoré ses factures à leur échéance.

3.2 Souscription au Service

3.2.1 L'accès au Service est subordonné :

- à la signature du Contrat par le Client,
- à la fourniture par le Client des documents justificatifs précisés ci-après à l'article 3.2.2,
- le cas échéant, à la fourniture à 1913 d'une ou plusieurs Garanties financières telles que visées à l'article 3.4 ci-après.

3.2.2 Le Client doit fournir les documents justificatifs demandés par 1913 au moment de la souscription du Contrat.



CONDITIONS GENERALES SERVICE DE TELCOGERANCE

Novembre 2016

Ces documents justificatifs se composent :

- pour une société ou un commerçant, d'un relevé d'identité bancaire, d'une pièce d'identité ou d'un titre de séjour en cours de validité au nom du souscripteur, d'un extrait du Registre du Commerce (extrait Kbis) datant de moins de trois mois, et d'un document à en-tête de la société ou du commerçant, dûment signé par son représentant légal et revêtu du cachet commercial, attestant du pouvoir du souscripteur d'engager la société.

Pour une association les statuts doivent être joints.

- pour une collectivité publique, d'un bon de commande et d'une pièce officielle attestant du pouvoir du souscripteur d'engager ladite collectivité.

3.3 Modalités de souscription au Service

La souscription au Service nécessite que le Client ait souscrit, au préalable ou simultanément, à des contrats d'abonnements de téléphonie mobile auprès d'un Opérateur.

3.4 Garanties financières

3.4.1 Si la situation financière du Client le justifie, un dépôt de garantie et/ou une garantie bancaire peuvent être demandés par 1913 au moment de la souscription du Service. Les versements doivent être libellés à l'ordre de 1913.

Un dépôt de garantie pourra également être demandé par 1913 au titre des Équipements.

Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ne portent pas intérêt, jusqu'à leur restitution.

3.4.2 Le Client est tenu de prévenir immédiatement par lettre recommandée 1913 de tout changement d'adresse ou de raison sociale et, en cas de prélèvement automatique, de coordonnées bancaires.

3.5 Commandes Additionnelles/ Modification du Contrat

En cas de Commande Additionnelle ou de modification du Contrat, la livraison et/ou la mise en service ou l'entrée en vigueur de la modification est subordonnée à l'acceptation par 1913 de la demande du Client et, le cas échéant, à l'encaissement du dépôt de garantie visés à l'article 3.4 ci-dessus.

3.6 Conditions d'évolution du Service

Le Client est informé que 1913 modifie périodiquement ses Services, de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution du secteur des télécommunications.

Dans ce cadre, 1913 pourra supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes. Il en informera alors le Client moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement.

A défaut d'opposition du Client un (1) mois suivant l'information de la suppression et le cas échéant du remplacement du Service, ou de ses composantes, le Client sera réputé avoir accepté cette suppression.

ARTICLE 4 DURÉE – MISE EN SERVICE

4.1 Durée du Contrat

Le Contrat prend effet à compter de la date de signature du Bon de Commande initial par le Client pour une durée indéterminée et expire en même temps que la dernière commande en vigueur.

Le Bon de commande prend effet dès sa date de signature pour une durée déterminée correspondant à la période minimale d'engagement. Cette durée commence à courir à compter de la mise en service et ne peut en tout état de cause être inférieure à 12 mois.

A l'issue de cette durée, la commande sera tacitement reconduite pour des périodes successives de 12 mois, sauf dénonciation par l'une des parties dans les conditions de l'article « Résiliation ».

4.2 Mise en service

La date de mise en service correspond à la date d'envoi du Plan de Communication de 1913 au Gestionnaire du Client.

La mise en service constitue la date de départ de la facturation du Service.

ARTICLE 5 PRIX

5.1 Prix du Service

Le prix du Service souscrit est défini dans le Bon de Commande de 1913 en vigueur à la date de signature du Contrat, conformément aux tarifs de 1913.

Le prix mensuel du Service dépend du nombre de lignes souscrites par le Client chez l'Opérateur. En cas d'évolution du nombre de Lignes pendant la durée du



CONDITIONS GENERALES SERVICE DE TELCOGERANCE

Novembre 2016

Contrat, 1913 effectuera, en fin d'année civile, une régularisation du prix du Service.

Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix du Service ou d'une option, 1913 en informera préalablement le Client, moyennant un préavis minimum de 30 jours, qui pourra s'opposer à la hausse dans le mois suivant cette information sous réserve de justifier du caractère abusif de cette hausse. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client.

En cas de baisse de prix, 1913 pourra en faire bénéficier les Clients de façon automatique.

5.2 Prix des Terminaux

Dans le cas où des Terminaux sont acquis directement auprès de 1913, les prix applicables sont ceux en vigueur à la date de signature du Bon de Commande.

Le transfert de propriété des Terminaux vendus par 1913 et des Accessoires est subordonné à l'encaissement effectif et intégral du prix.

Dans l'intervalle, le Client s'interdit de donner en gage ou de céder à titre de garantie la propriété des Terminaux vendus par 1913.

De même, en cas de saisie-arrêt, ou toute autre intervention d'un tiers sur les Terminaux, le Client doit impérativement en informer 1913 sans délai, afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.

Nonobstant les dispositions ci-dessus, les risques de perte ou de détérioration des Terminaux vendus par 1913 sont transférés à l'acheteur, dès livraison.

En cas de non-paiement total ou partiel du montant de la commande de Terminaux, le Client s'engage à les restituer sans délai à 1913, 1913 se réservant le droit, sans formalité, de reprendre les Terminaux aux frais du Client. Dans les deux cas, le Client supporte également les frais de remise en état des Terminaux.

Le Client est informé que le prix des Terminaux peut comprendre un montant de rémunération pour copie privée qui varie selon la nature et la capacité de stockage du Terminal. Le montant, la notice explicative de cette rémunération et les modalités de remboursement au profit des professionnels par Copie France sont consultables sur le site suivant : <http://www.copieprivee.culture.gouv.fr>.

ARTICLE 6 FACTURATION ET MODALITÉS DE PAIEMENT

6.1 Facturation du Service

Les sommes dues par le Client sont facturées mensuellement au Client selon le cycle de facturation déterminé par la date de signature du Contrat.

La facturation du Service débute à compter de sa date de mise en service.

A compter de sa date d'émission, le Client dispose d'un délai de deux (2) mois pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception une facture. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté définitivement la facture.

6.2 Modalités de paiement

Les factures sont payables en Euros par prélèvement automatique, par virement bancaire, ou par carte bancaire, au plus tard dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture.

Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte.

Tout retard de paiement entraîne de plein droit, sans mise en demeure, l'application de pénalités de retard égales au taux d'intérêt appliqué par la BCE à son opération de refinancement la plus récente majorée de 10 points de pourcentage.

Ces pénalités de retard courent du jour de l'échéance des sommes dues jusqu'à leur paiement total et seront de plein droit exigibles sans qu'une mise en demeure ne soit nécessaire. A ces pénalités s'ajoutera une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante euros (40€) minimum, qui pourra être majorée sur justification des frais de recouvrement effectivement supportés par 1913.

En outre, 1913 se réserve la faculté de se payer par compensation entre les sommes dues par le Client au titre du Service et/ou des Terminaux et les sommes qui pourraient être dues par 1913 au Client à quelque titre que ce soit.

ARTICLE 7 RESPONSABILITÉ DE 1913

7.1 La responsabilité de 1913 ne saurait être engagée notamment :



CONDITIONS GENERALES SERVICE DE TELCOGERANCE

Novembre 2016

- en cas de non-respect des recommandations émises par 1913 et relatives à l'utilisation du Service,
- en cas de mauvaise utilisation ou de mauvais fonctionnement du réseau internet du Client,
- en cas de force majeure telle que définie à l'article 17 des présentes.

7.2 La responsabilité de 1913 ne pourra être engagée que pour les seuls dommages matériels et directs résultant d'une faute prouvée à son encontre. Sont exclus les préjudices immatériels et/ou indirects. On entend par préjudice immatériels et/ou indirects notamment les préjudices financiers et commerciaux, les pertes de chiffres d'affaires, de bénéfice ou de clientèle, et les pertes ou les corruptions de données, de fichiers et/ou de programmes.

Pour tenir compte des obligations respectives des Parties mais aussi de l'attractivité des tarifs de 1913, la responsabilité de 1913 en raison des dommages matériels et/ou directs subis par le Client dans le cadre de l'exécution ou de la cessation du Service, quelle qu'en soit la cause, est limitée tous préjudices confondus, au montant des règlements effectués au titre du Service au cours des trois (3) derniers mois précédant la survenance de l'évènement. Cette somme, dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.

7.3 Aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre 1913 plus d'un (1) an après la survenance de l'évènement.

ARTICLE 8 ASSURANCE

Chaque Partie s'engage à détenir auprès d'une compagnie d'assurances notoirement solvable une police Responsabilité civile et professionnelle valable pendant toute la durée du Contrat, couvrant les risques associés à son exécution.

Sur requête, le Client fournira à 1913 un certificat d'assurances, attestant de la souscription de la police décrite ci-dessus.

ARTICLE 9 OBLIGATIONS DU CLIENT

9.1 Le Client met à la disposition de 1913 tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires

au fonctionnement du Service et à l'exécution du Contrat, et fournira avec célérité à 1913 toutes les informations que cette dernière pourra demander ou qui seront utiles pour l'exécution du Contrat. Dans ce cadre le Client s'engage à communiquer rapidement et de façon précise l'étendue et la nature de ses besoins, toutes informations concernant son organisation, les contraintes particulières susceptibles d'avoir une incidence sur le Service.

Dans le cadre du mandat, le Client permet également à 1913 d'accéder aux extranets de son(es) Opérateur(s), au moyen de ses identifiants client.

Le Client s'engage à informer 1913 dès que possible de tout changement de nature à avoir un impact sur l'exécution du Contrat.

9.2 D'une façon générale, et plus particulièrement s'agissant de la période courant de la signature du Contrat à la mise en service du Service, le Client doit montrer la plus grande diligence pour communiquer à 1913 toutes informations utiles nécessaires à la mise en service du Service. A défaut, le Client pourra être tenu pour responsable d'éventuels retards de mise en service du Service et facturé de ce chef.

ARTICLE 10 RÉSILIATION

10.1 A l'issue de la période initiale prévue à l'article Durée, le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être dénoncé par l'une des Parties, par lettre recommandée avec accusé de réception, sous réserve du respect d'un préavis de trois (3) mois minimum avant la date d'échéance.

Lorsque le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande est renouvelé par tacite reconduction conformément aux conditions prévues à l'article Durée, celui ci pourra être résilié à tout moment par l'une des parties moyennant un préavis de trois (3) mois par lettre recommandée avec accusé de réception.

10.2 Résiliation pour manquement

En cas d'inexécution par l'une des Parties d'une de ses obligations, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours après une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation prendra alors effet de plein droit dans les 10 jours qui suivent la réception



CONDITIONS GENERALES SERVICE DE TELCOGERANCE

Novembre 2016

de la lettre actant de la résiliation par la Partie défaillante.

Le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande peut être résilié de plein droit par 1913 à tout moment, sans préavis dans les cas suivants, sans que le Client puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité :

- fausse déclaration du Client,
- non-paiement par le Client des sommes dues à 1913,
- force majeure.

Dans ce cas, la résiliation du Contrat du fait du Client entraînera l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par le Client.

10.3 Résiliation anticipée du Contrat

Si le Client souhaite résilier le Contrat ou le cas échéant un Bon de Commande de façon anticipée avant son échéance, il est redevable vis-à-vis de 1913 de frais de résiliation anticipée calculés sur la base : (i) du nombre de mois restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement et (ii) du montant moyen, évalué sur les six (6) derniers mois, facturé au titre du Bon de commande. Si la période d'exécution du Contrat ou du Bon de Commande n'a pas atteint six (6) mois à la date de la résiliation, les frais seront calculés sur la base du montant moyen facturé jusqu'à la date de résiliation. Les frais dus au titre d'une période inférieure à un mois seront calculés au prorata temporis.

ARTICLE 11 INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Les informations recueillies par 1913 bénéficient de la protection de la loi « informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978. En particulier, les données à caractère personnel contenues dans le Contrat pourront donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès, de rectification, d'opposition à communication et de suppression par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception auprès de 1913 - Informatique et Libertés - Directeur des systèmes d'information – 170 Rue Raymond Losserand – 75014 Paris.

Le Client reconnaît avoir été informé qu'il lui appartient de déclarer notamment à la Commission Nationale Informatique et Liberté tout traitement automatisé d'informations nominatives réalisé à partir des données transmises par 1913 au titre du Service. Le Client s'engage à respecter la législation applicable à ce titre.

Dans le cadre de la fourniture du Service, le Client reconnaît et accepte expressément que 1913 accède à ses données de consommation et de facturation, ainsi qu'à celles de ses Utilisateurs, pour l'exploitation des Services de 1913.

Le Client s'engage à en informer ses Utilisateurs. Il garantit avoir obtenu de ses Utilisateurs leur accord pour la collecte, l'utilisation et la conservation des données de consommation et de facturation les concernant nécessaire à l'exécution du Service.

Le Client dégage 1913 de toute responsabilité en cas de réclamation d'un Utilisateur et de tout tiers, dès lors que l'action à l'encontre de 1913 serait liée à l'utilisation de ces données.

ARTICLE 12 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments du Service fournis par 1913 n'est transféré au Client.

1913 concède au Client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur les éléments nécessaires à l'utilisation du Service dans le cadre du Contrat. Ce droit est consenti pour la durée du Contrat. Le Client s'interdit d'effectuer toute adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces éléments, quelle qu'en soit la nature, de les installer sur d'autres équipements et, de manière générale, s'interdit tout acte qui contreviendrait aux droits de 1913.

Les droits de propriété intellectuelle sur les Terminaux sont concédés au Client par les fabricants sans que la responsabilité de 1913 ne puisse être recherchée à ce titre.

Par ailleurs, le Client autorise 1913 à faire état de l'existence du Contrat auprès des tiers à titre de référence commerciale et autorise, exclusivement à cette fin, l'usage de son nom, de sa marque et de son logo.

ARTICLE 13 OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES PAR COURRIER ÉLECTRONIQUE

Les Parties reconnaissent que les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat auront valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les Parties conviennent



CONDITIONS GENERALES SERVICE DE TELCOGERANCE

Novembre 2016

à cette fin, de conserver les courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à en garantir l'intégrité.

ARTICLE 14 CESSIBILITÉ DU CONTRAT

1913 se réserve le droit de céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du Contrat.

Dans ce cas, le Client consent expressément à ce que la cession du contrat libère 1913 des obligations découlant du contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, 1913 ne pourra en aucun cas être tenue solidairement de l'exécution des obligations découlant du Contrat

ARTICLE 15 FORCE MAJEURE

1913 et le Client ne sont pas réputés défaillants dans les cas où l'inexécution de leurs obligations contractuelles résulterait d'un cas de force majeure.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, les obligations de la Partie s'en prévalant sont suspendues sans que la responsabilité de cette dernière ne puisse être recherchée, cela même en cas de pertes, de dommages, de retards, de non exécutions ou d'exécutions partielles résultant directement ou indirectement de l'événement de force majeure.

En cas de survenance d'un événement de force majeure, chacune des Parties prend des mesures raisonnables en vue de minimiser les perturbations provoquées par la force majeure.

De façon expresse, sont considérés comme des cas de force majeure au titre des présentes, outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence des tribunaux français affectant l'une des deux Parties, les intempéries exceptionnelles, les actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable à la fourniture des Services, les rébellions, insurrections, émeutes, guerres déclarées ou non, actes d'une nature similaire, grèves, sabotages, vols, actes de vandalisme, explosions, incendies, foudre, inondations et autres catastrophes naturelles, défaillances d'un Opérateur, actes de tiers, perturbations exceptionnelles d'origine électrique sur les réseaux, dont serait victime 1913.

Si un cas de force majeure empêche l'une des Parties d'exécuter une obligation essentielle au titre du Contrat pendant une période de plus de cent vingt (120) jours,

chacune des Parties pourra résilier de plein droit le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception, sans indemnités pour l'une ou l'autre Partie.

ARTICLE 16 CONFIDENTIALITE

Les Parties garantissent la confidentialité des dispositions du Contrat et des informations de quelque nature que ce soit, écrites ou orales, dont elles ont connaissance dans le cadre du Contrat et s'interdisent de les communiquer aux personnes autres que celles qui sont affectées à l'exécution du contrat.

Les Parties s'engagent à n'utiliser les informations confidentielles que pour les besoins de l'exécution du Contrat.

Cet engagement de confidentialité restera valable pendant une durée de dix-huit (18) mois après la cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat.

ARTICLE 16 ATTRIBUTION DE JURIDICTION

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au Tribunal de commerce de Paris nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.



ANNEXE DESCRIPTIVE AU SERVICE DE TELCOGERANCE

Septembre 2016

Le Service proposé par 1913 est un service de telcogérance pouvant inclure :

- un service de gestion globale de la Flotte, avec une gestion administrative de la Flotte, une hotline Utilisateurs, et une sécurité managée des Terminaux, et/ou
- un service de maîtrise des coûts.

La présente annexe descriptive a pour objet de définir les conditions dans lesquelles 1913, au titre de son mandat, met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture de son Service au Client.

I- GESTION GLOBALE DE LA FLOTTE

a. Gestion administrative de la Flotte

1913 se charge de la gestion administrative quotidienne de la Flotte du Client.

Elle assure à ce titre la relation entre le Client et l'Opérateur pour toutes les tâches administratives liées à la Flotte du Client, et notamment :

- La définition des profils d'appels ;
- Les modifications des données Utilisateurs dans l'extranet ;
- Les modifications des données administratives diverses (options, état de parc...);
- Le transfert d'une ligne d'un compte de facturation à un autre ;
- Ajout/Suppression de services ;
- Explication de factures ;
- Envoi de carte SIM vierges.

b. Hotline Utilisateurs

1913 met à disposition des Utilisateurs une hotline permettant la prise en charge à distance par un technicien des problèmes de téléphonie mobile des Utilisateurs.

La hotline est disponible par téléphone et par email de 9h à 18h, pendant les Jours Ouvrés.

En cas de Panne Garantie d'un Terminal, 1913 adressera au Client un Terminal de remplacement issu du Stock Tampon ou du Stock d'Urgence.

En cas de Panne Non ou Hors Garantie, 1913 se charge de formaliser un devis de réparation auprès de l'Opérateur et/ou du constructeur, puis le transmet au Client.

En cas d'acceptation du devis, le Client est directement facturé des frais d'envoi et de réparation du Terminal par l'Opérateur et/ou le constructeur.

c. Sécurité managées des Terminaux

Ce service permet à 1913 de gérer et sécuriser à distance les Terminaux du Client, et en particulier d'effectuer à distance des opérations de verrouillage, de suppression de données et de localisation.

Ce service est basé sur des solutions développées, hébergées et éditées par des éditeurs tels que KNOX, Citrix ou encore BlackBerry.

Le Client s'engage à prendre connaissance des conditions d'utilisation de ces éditeurs, et à les accepter préalablement à l'utilisation du Service. Celles-ci sont disponibles aux adresses suivantes :

Le Client utilise le Service sous sa propre responsabilité, notamment à l'égard des Utilisateurs. Il se charge en particulier de recueillir leur consentement pour l'installation et l'utilisation du Service sur leurs Terminaux lorsque celle-ci est requise.

En fonction des besoins exprimés par le Client et/ou les Utilisateurs, le Service pourra comprendre, pour la première souscription, un ensemble de prestations d'assistance à la mise en service. Le prix de ces prestations sera facturé en sus du prix des Services.

II- LA MAITRISE DES COUTS

Ce service fourni par 1913 comprend la mise à disposition de rapports d'analyse et de gestion, envoyés chaque mois au Client par email.

1913 proposera au Client des recommandations sur la gestion de sa Flotte, et des propositions d'optimisation ou d'alerte de fonctionnement.



ANNEXE DESCRIPTIVE AU SERVICE DE TELCOGERANCE

Septembre 2016

III- GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

1913 s'engage à effectuer les Services dans les conditions précisées ci-dessous :

	Opération	Modalités de réalisation
Support Utilisateur	Vol ou Perte d'un Terminal	Blocage de la carte SIM concernée et envoi d'une nouvelle carte SIM (si nécessaire) sous 4 Heures Ouvrées suivant la demande du Client. Envoi d'un Terminal du Stock du Client, si celui-ci a mis à disposition un Stock chez 1913 sous 1 Jour Ouvré suivant la demande du Client.
	Panne nécessitant le changement d'un Terminal	Envoi du Terminal de remplacement sous 1 Jour Ouvré suivant la demande du Client. Envoi du Terminal défectueux sous 5 Jours Ouvrés suivants sa date de réception.
	Requête les plus communes des Utilisateurs (procédures récupérer code PUK, manipulation simple Matériel,...)	Immédiate sous réserve de disponibilité de la procédure sur l'interface web de l'Opérateur.
	Requêtes demandant l'intervention humaine d'un employé de l'Opérateur (erreur de facturation,...)	Transmission de la requête à l'Opérateur sous 1 Jour Ouvré. Clôture de la requête sous 5 Jours Ouvrés suivant la réponse de l'Opérateur.

Gestion administrative	Affectation / Réaffectation de Ligne	2 Jours Ouvrés suivant la demande du Client
	Changement de profil Utilisateur	1 Jour Ouvré suivant la demande du Client
	Changement de droit d'appels international	
Sécurité Managée	Changement de la charte de sécurité	2 Jours Ouvrés suivant la demande du Client
	Changement de mot de passe	4 Heures Ouvrées suivant la demande du Client
	Effacement à distance	
Analyse, reporting et optimisation (Si Option souscrite)	Envoi et mise à disposition des reporting mensuels	7 Jours Ouvrés suivants la dernière date mensuelle d'édition de facture chez l'Opérateur