

Conditions Générales de Vente

Les présentes conditions générales de vente ont pour objet de régir les relations contractuelles entre

AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM , SAS au capital de 160 400 Euros, immatriculée au RCS de Nanterre sous le numéro B 447 665 969, dont le siège social est au 130/190, boulevard de Verdun – 92400 COURBEVOIE,

et le Client défini ci-dessous

comme étant l'utilisateur du service et acceptant les présentes Conditions Générales de Vente. Toute souscription de services vaut acceptation des présentes Conditions Générales sans aucune réserve. Les présentes Conditions Générales de Vente régissent les relations contractuelles entre AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM et son Client, utilisateur des services, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces Conditions Générales de Vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Sauf stipulations contraires, les présentes Conditions Générales annulent et remplacent tout accord écrits ou verbaux, toutes correspondances ou propositions, antérieurs à leur acceptation et ayant le même objet.

Article 1 – Définitions

Le terme « services » désigne les services de télécommunications ainsi que les produits commercialisés par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM. Les conditions spécifiques propres à chaque service définissent leurs caractéristiques ainsi que les tarifs qui leur sont applicables.

Service CallBox : solution de collecte d'appels téléphonique via le réseau (A/S/X)Dsl Internet d'opérateurs Ip tiers, complétée de terminaisons national, local, mobile, et internationales. Cette solution est basée sur des équipements côté client fournis ou conseillés par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM.

Article 2 – Produits

Les schémas, dessins, photographies, illustrant les produits n'entrent pas dans le champ contractuel. La responsabilité d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM ne peut être engagée si des erreurs s'y sont introduites. L'accès au service de téléphonie sur le réseau Internet est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès internet.

Article 3 – Durée du contrat

3.2 Le Client n'a pas d'engagement à conserver les services d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM auxquels il a souscrit et donc n'a aucune obligation correspondantes pendant une durée minimale. Par contre tout prépaiement ou partie de prépaiement non utilisée pendant une période consécutive de 2 mois, sera considérée comme perdue, et aucune réclamation auprès d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM ne sera acceptée.

3.2 Le présent contrat est formé après signature par le Client des conditions particulières et sous réserve de la vérification par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM de la faisabilité de la demande de services formulés par le Client. AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM est seul juge de la faisabilité ou non de la demande. La non faisabilité de services pour motif technique, géographique et financier, pourra être notifiée au Client par courrier électronique, courriel. Par ailleurs, le contrat est formé et la commande validée sous la réserve qu'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM est effectivement encaissé les frais d'accès au service ou frais d'installation spécifiés aux conditions particulières signées par le Client ainsi que les éventuels abonnements et minimums de consommation ou prépaiement.

Article 4 – Obligations d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM

4.1 AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au Client la meilleure qualité de service possible et à apporter toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau.

4.2 La responsabilité d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM ne saurait être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants des services,
- en cas de non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou ses correspondants de matériel incompatible avec le fonctionnement du service ou susceptible d'en perturber le fonctionnement,- en cas de suspension de l'accès au service dans les cas visés par l'article 13,
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM,
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de connexion au réseau Internet gérés par des opérateurs auxquels est connecté la téléphonie IP du Client,
- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,

- en cas de dommages indirects subis par le Client du fait d'un mauvais fonctionnement des services, tels que notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- en cas de suspension dans l'exécution des services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- en cas de restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique.

4.3 Dans l'hypothèse où une modification nécessiterait l'intervention d'un autre opérateur, AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM ne saurait être tenue comme responsable des retards et autres désagréments résultant de l'intervention dudit opérateur. Tout ajout ou modification du service fera l'objet d'une commande de la part du Client, aux conditions financières définies au préalable avec AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM, et donnera lieu à l'établissement d'un planning de mise en service défini conjointement entre les Parties.

4.4 La prestation d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM n'inclut pas la réalisation du câblage interne des services à l'intérieur du Site du Client, ni les éventuelles modifications matérielles ou logicielles à effectuer sur la plate-forme du Client. La responsabilité d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM en matière d'installation des services porte exclusivement sur la mise à disposition sur le site du Client du réseau AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM qui permet de délivrer les services.

4.5 Afin de fournir au Client des informations sur les incidents et afin de lui permettre de suivre la qualité de service fournie à ses utilisateurs finaux, AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM met à disposition du Client sa « help line par téléphone », pour répondre aux requêtes de son support technique. Lors de l'appel téléphonique, le Client précisera son identité, l'identifiant de son site d'accès et tout autre paramètre technique nécessaire (numéro appelé, numéro appelant). En fin de conversation téléphonique avec le Client, le service technique d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM précisera son heure de rappel du Client et un rapport d'incident par email sera envoyé dès la fin de l'incident. AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM s'engage à avertir pro-activement le Client de tout incident connu et à démarrer en parallèle les actions nécessaires à la résolution de celui-ci.

Article 5 - Obligations du Client

5.1 Le Client s'engage lors de la signature du contrat à transmettre son adresse exacte d'installation principale ainsi que ses autres adresses si du matériel livré par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM doit y être installé. En cas de déménagement le Client devra en informer AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM le même jour sous peine de suspension des services.

5.2 Le Client s'engage à payer les services fournis par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM au tarif en vigueur sur la période de facturation. L'intégralité des tarifs en vigueur est remis au client lors de la signature du contrat, ces tarifs sont modifiables sans préavis.

5.3 Le Client s'interdit de faire un usage illégal des produits et services. Il s'engage à ne pas contrevenir à l'ordre public ainsi qu'à toute réglementation applicable dans le cadre de leur utilisation.

5.4 Le client s'engage à utiliser AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM comme opérateur par défaut. En cas d'utilisation par le client d'un autre opérateur que AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM, AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM se réserve le droit de revoir les conditions d'accès à son réseau.

5.5 Environnement technique requis :

Afin de bénéficier des offres de services AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM, le Client s'engage à être équipé du matériel téléphonique et informatique nécessaire. Celui-ci inclut, notamment :

Une ligne Adsl avec un débit en Upload de 256kb dédiée pour la téléphonie pour les installations jusqu'à 8 cabines et au-delà nous conseillons 512kb en Upload. Un modem routeur est nécessaire, il devra être configuré en mode DHCP.

Cette liste n'est pas exhaustive. En cas de constatation d'une éventuelle incompatibilité totale et partielle des services et/ou des équipements AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM avec les installations ou l'environnement technique du Client et ce pendant toute la durée du contrat y compris au moment de l'installation des services, la mise à niveau de son environnement téléphonique et informatique. Pour la bonne utilisation des services AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM, le Client s'engage à configurer ses logiciels selon les instructions d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM.

Article 6 – Commande

6.1 La commande du Client ne sera considérée effective que lorsque le prépaiement initial aura été validé par le service administratif d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM. En cas de non conformité, la commande sera automatiquement annulée et le Client prévenu par courrier électronique.

6.2 AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM informera le Client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande de service. Internet est le seul mode de commande que nous proposons à nos Clients. Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande. AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM se réserve le droit de demander au Client des justificatifs d'identité pour confirmer définitivement l'activation de la commande. AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM se réserve le droit d'annuler toute commande d'un Client avec lequel existerait un litige ou pour lequel les informations de souscription ne seraient pas complètes ou correctes. Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engageant celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du Client, AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le service.

Article 7 – Mode de livraison

7.1 La livraison se fait à l'adresse spécifiée par le Client lors du passage de sa commande. Elle sera effectuée par La Poste ou par un transporteur. Elle ne pourra intervenir qu'une fois la commande validée par le Client et le paiement effectué dans son intégralité. Les centres de paiement bancaire éventuellement concernés auront donc donné au préalable leur accord de paiement. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée.

Article 8 – Délais de livraison

8.1 Si l'article commandé est disponible en stock, le délai d'expédition est d'environ 2 jours ouvrés pour toute commande passée avant 13h00, et 3 jours après. En cas de rupture de stock, le délai de réapprovisionnement est d'environ 2 semaines. Les délais de livraison ne débuteront qu'à partir de la date de paiement de la commande.

En cas de force majeure ou d'événements exceptionnels (catastrophe naturelle, épidémie, grèves, lock-out, etc.) retardant ou interdisant la livraison des marchandises, AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM est déchargée de toute responsabilité. Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les surtensions électriques, les attentats, le cas de grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil. Dans tous les cas, la livraison dans les délais ne peut intervenir que si le Client est à jour de ses obligations envers la AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM.

Le Client devra vérifier lors de la livraison le bon état des colis et, en cas de dégât ou de produit manquant, précisera ses réserves sur le bon de livraison et les confirmera, dans les trois jours de la livraison, par téléphone, courrier ou email auprès de d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM et par courrier recommandé AR adressé au transporteur lui-même.

Article 9 – Garantie et service après vente

9.1 Tous les produits vendus par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM sont garantis contre les défauts de fabrication et vice de matière. La durée de cette garantie est d'une année retour-atelier (à partir de la date figurant sur la facture. Toute garantie supérieure à 1 an et proposée par le constructeur doit être prise en charge directement par le constructeur auprès du Client final. Toute intervention d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM au delà de la première année de garantie est à sa discrétion. En cas de prise en charge de la garantie par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM, au delà de la première année, des frais de transport et d'intervention pourront être facturés au Client en l'ayant au préalable informé du montant précis et détaillé de cette intervention.

9.2 Suivant les produits et la date d'achat, la prise en charge de la réparation se fera soit par la société AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM, soit par le constructeur directement. En cas de retour de matériel s'avérant non défectueux, des frais de transport, de manutention et de tests (*au coût horaire de 49,90 € TTC*) pourront être facturés au Client. **Cette garantie ne couvre pas les dommages résultant d'accidents, de mauvaise utilisation ou de négligence.** Tout terminal téléphonique présentant des traces de choc ou de surchauffe même légères perdra tout droit à la garantie.

9.3 Tout retour de marchandises nécessite l'accord préalable d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM et l'obtention d'un numéro de retour délivré par celle-ci au Client, qui doit être très lisiblement inscrit sur tout colis retourné. Le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls du Client. Les produits retournés par transporteur sans protection physique ou mal protégés ne pourront pas bénéficier de la garantie, il appartient donc au Client de veiller à protéger et assurer le ou les produits retournés lors de leur transport.

9.4 Il appartient au Client de conserver emballages, accessoires fournis avec le produit ainsi que les éventuelles étiquettes apposées sur le produit ou ses emballages, et qui sont nécessaires pour bénéficier de la garantie offerte.

9.5 AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM n'est pas le producteur des produits présentés, au sens de la loi n°98-389 du 19 mai 1998 relative à la responsabilité du fait des produits défectueux. Par conséquent, en cas de dommages causés à une personne ou à un bien par un défaut du produit, seule la responsabilité du producteur de celui-ci pourra être recherchée par le Client.

9.6 AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM veillera à appliquer la garantie sur tout produit retourné dans les meilleurs délais. Toutefois, lorsque la réparation nécessitera le renvoi du produit au producteur, elle ne pourra être tenue pour responsable des retards éventuels du fait du producteur. D'autre part, le service après vente d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM choisira le transporteur chargé de livrer les marchandises au Client.

Article 10 – Réserve de propriété et responsabilité

10.1 AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM conserve la propriété des marchandises jusqu'à leur paiement intégral de la part du Client. Le transfert de propriété des produits au Client s'effectue au moment du paiement intégral du prix. Toutefois, durant la période s'écoulant de la livraison au transfert de propriété, les risques de pertes, vols ou destruction sont à la charge du Client.

10.2 L'inexécution par le Client de ses obligations de paiement, pour quelque cause que ce soit, confère à AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM le droit d'exiger la restitution immédiate des marchandises livrées aux frais, risques et périls du Client. Le Client s'engage, pour le cas d'une procédure de redressement judiciaire affectant son Entreprise, à participer activement à l'établissement d'un inventaire des marchandises se trouvant dans ses stocks et dont AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM revendique la propriété. A défaut, AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM a la faculté de faire constater l'inventaire par Huissier aux frais du Client. Le Client s'interdit de revendre, de transformer ou d'incorporer les marchandises livrées à compter de la date de jugement prononçant le redressement judiciaire ou la liquidation des biens de son Entreprise. AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM pourra interdire au Client de procéder à la revente, la transformation ou l'incorporation des marchandises en cas de retard de paiement. Pour garantir les paiements non encore effectués et notamment le solde du compte du Client dans les écritures d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM, il est expressément stipulé que les droits relatifs aux

marchandises livrées mais impayées se reporteront sur les marchandises identiques en provenance de AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM en stock chez le Client, sans qu'il soit besoin d'imputer les paiements sur une vente ou livraison déterminée.

Article 11 - Facturation et paiement du Service

11.1 Les tarifs des services et des communications téléphoniques tels qu'ils sont applicables à la date de souscription, sont joints au formulaire d'inscription.

11.2 Le Client reconnaît être informé par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM et lui en donne acte, de la volatilité des tarifs de télécommunication téléphonique et même si ceux-ci ont tendance à la baisse, le futur ne saurait se présager du passé. AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses tarifs.

11.3 Tous changements de tarif devront être communiqué par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM par courrier électronique, courriel, à destination du responsable chez le Client et ce, cinq jours ouvrés précédant leur mise en application.

11.4 La facturation des coûts des communications s'effectue à la seconde dès la première seconde.

11.5 La consultation des factures et des relevés détaillés des appels comportant la liste des appels effectués au *cours des trois ou six mois précédents* (derniers 90 ou 180 jours), les numéros appelés, la date et l'heure d'appel et le prix facturé se fait en ligne sur le site spécifique communiqué par email lors de l'ouverture du compte. Le Client a la possibilité d'imprimer lui-même ses factures et ses relevés détaillés en ligne. Sur demande, une facture et un relevé détaillé papier seront délivrés au Client. Ce service sera facturé 7,50 € TTC par mois demandé.

11.6 Pour pouvoir accéder au service CallBox, le Client doit s'être en permanence acquitté des engagements suivants, qu'il a souscrits aux conditions particulières ; frais d'accès au service ou frais d'installation et, chaque mois en début de mois, minimums de consommation mensuels, abonnements mensuels et locations. Par ailleurs, toutes les consommations téléphoniques qu'il émet sur le réseau AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM doivent être obligatoirement prépayées sous la forme d'un règlement d'avance sur sa consommation. Les règlements du Client ne seront pris en compte par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM qu'à compter du crédit de la somme sur son compte postal ou bancaire. A compter de ce crédit, AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM ouvrira alors pour le Client une provision (ou droit de consommation) équivalente au montant de l'avance qu'il a faite. En cas de consommation totale ou de dépassement de la provision, tous les services fournis au Client seront alors automatiquement arrêtés sans préavis et jusqu'à versement d'une nouvelle avance.

Article 12 - Contestations – Réclamations

12.1 Seules les contestations ou réclamations exprimées par écrit ou e-mail aux adresses précisées à la fin de ces CGV seront prises en considération par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM.

12.2 En cas de contestations relatives aux sommes facturées au Client, celui-ci reste tenu du paiement de ces sommes dans l'attente d'une issue. Le Client doit notifier toute contestation par lettre recommandée avec avis de réception dans les trente jours qui suivent la date d'établissement de la facture.

12.3 En signant le bordereau de livraison, le Client accepte les produits livrés en l'état et dès lors aucune réclamation relative à des dommages subits durant le transport ne sera acceptée. Il est de la responsabilité du Client d'effectuer toutes vérifications et de faire toutes réserves à l'arrivée du matériel et d'exercer, le cas échéant, tous recours contre le transporteur.

12.4 A la réception des marchandises, le Client doit **immédiatement** vérifier leur état et leur conformité par rapport au contrat. Cette vérification doit également se faire, le cas échéant, sur l'état interne des machines pré-assemblées. Toutes réclamations relatives à un défaut des marchandises livrées, à une inexactitude dans les quantités ou à une référence erronée par rapport à la commande confirmée par la société AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM, doivent être formulées par écrit dans un délai de quatre jours à réception des marchandises à défaut de quoi le droit à la réclamation cessera d'être acquis. Tout retour de marchandises nécessite l'accord préalable de la société AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM. A défaut d'accord, toute marchandise retournée sera tenue à la disposition du Client à ses frais, risques et périls, tous frais de transport, de stockage, de manutention étant à la charge du Client. Dans tous les cas, le retour des marchandises s'effectue aux frais, risques et périls du Client.

12.5 AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM ne peut en aucun cas être tenu de dédommager ou d'annuler une commande suite à l'impossibilité d'utiliser le produit acheté pour une raison d'incompatibilité avec le matériel ou logiciel déjà possédé par le Client.

Article 13 - Suspension des services

13.1 En cas de non paiement total ou partiel d'une facture ou rejet de prélèvement comme indiqués à l'article 11.6, les services pourront être suspendus par après l'avoir signalé au Client par courrier électronique, courriel.

13.2 En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM peut suspendre, après en avoir avisé le Client par email, l'accès au service, ceci en vue de préserver les intérêts du Client.

Article 14 - Résiliation des services

14.1 Le Client peut résilier à tout moment, les services d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM en adressant à AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM un courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse indiquée à la fin de ces CGV.

14.2 AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM se réserve la possibilité de résilier à tout moment de plein droit les services pour les causes suivantes :

- non respect des conditions générales et particulières du contrat d'inscription,
- fausse(s) déclaration(s) du Client relative(s) au contrat d'inscription,
- incident de paiement du Client,
- retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture des services,
- en cas de force majeure.

14.3 En cas de résiliation des services par AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM pour des motifs énoncés à l'article précédent, le Client ne pourra prétendre à aucun dommages et intérêts.

Article 15 - Cessibilité de l'inscription

15.1 Le contrat de services ne peut être cédé ou transmis par le Client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM.

15.2 AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Article 16 – Informatique, liberté et confidentialité

16.1 En application de la Loi Informatique et Liberté n° 7817 du 6 janvier 1978 le Client dispose d'un droit d'accès et de rectification relatif au faisabilité de services pour motif technique, géographique et financier, pourra être notifiée au Client par courrier électronique, courriel. Par ailleurs, le contrat est formé et la commande validée sous la réserve qu'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM est effectivement encaissé les frais d'accès au service ou frais d'installation spécifiés aux conditions particulières signées par le Client ainsi que les éventuels abonnements et minimums de consommation ou prépaiement.

Article 17 – Attribut de juridiction

17.1 Les informations contractuelles sont présentées en langue française et les produits proposés à la vente sont conformes à la réglementation française. Le cas échéant, il appartient au Client étranger de vérifier auprès des autorités locales les possibilités d'utilisation du produit qu'il envisage de commander. AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM ne saurait être engagée en cas de non-respect de la réglementation d'un pays étranger.

17.2 Pour le Client, tous les différends relatifs à la formation, l'exécution et la cessation des obligations contractuelles entre les parties ne pouvant donner lieu à un règlement à l'amiable seront soumises à la juridiction du Tribunal de Commerce de Nanterre, France dans le ressort duquel se trouve le siège d'AXIAPHONE - AXIALYS TELECOM.

J'accepte les Conditions Générales de Vente

Le client