

1 DEFINITIONS

1.1 Les termes ci-après listés auront pour les parties les définitions suivantes :

- **Bon de commande** : l'offre signée avec les présentes Conditions Générales ;
- **Canal de communication** : dans le cadre de la portabilité d'un numéro fixe, le nombre de canaux de communication désigne le nombre de communications simultanées effectuées sur une même racine téléphonique.
- **CLIENT** : personne physique et/ou personne morale ayant souscrit au service ;
- **Connectivité** : désigne le lien d'interconnexion de télécommunication nécessaire à la fourniture du service de téléphonie fixe ;
- **Plan tarifaire** : liste de prix des services administratifs et techniques ;
- **Documents contractuels** : L'offre commerciale et le bon de commande associé, les présentes conditions générales, les conditions particulières éventuelles, en cas de portage de numéro, le formulaire de demande de portage dûment rempli et signé, et ses avenants éventuels, le plan tarifaire et la description du service ;
- **Matériel** : appareils permettant l'utilisation du service ;
- **Parties** : désigne collectivement TELKEA Telecom et le CLIENT ;
- **Portabilité du numéro fixe** : désigne le service proposé au CLIENT lui permettant de souscrire un contrat de téléphonie fixe tout en conservant le même numéro de téléphone.
- **Racine téléphonique** : dans le cadre de la portabilité d'un numéro fixe, désigne le numéro téléphonique principal à porter.
- **Service** : ensemble de prestations définies dans l'offre commerciale et le bon de commande ;
- **Service de téléphonie fixe** : (ci-après désigné « Service ») désigne le service permettant au CLIENT d'établir et/ou de recevoir, exclusivement à l'adresse indiquée sur les documents contractuels, des appels nationaux et/ou internationaux, via un numéro relevant du plan national ou international de numérotation téléphonique.
- **TELKEA TELECOM S.A.** : TELKEA TELECOM S.A. (ci-après désigné « TELKEA Telecom »).

2 OBJET

2.1 Les présentes Conditions Générales de vente (ci-après dénommées les "Conditions Générales") sont applicables à tout Contrat de service de Téléphonie Fixe (ci-après dénommée « Service ») de TELKEA Telecom pour lequel leur application a été dûment notifiée au CLIENT.

2.2 Ces Conditions Générales déterminent les droits et obligations des parties, ensemble avec le

bon de commande, les Conditions Particulières éventuelles, le formulaire de demande de portage dûment rempli et signé, et ses avenants éventuels, ainsi que le plan tarifaire correspondant au Service.

3 ACCÈS ET INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Conformément à la législation en vigueur et dans la mesure où la demande du CLIENT est raisonnable d'un point de vue technique, TELKEA Telecom met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir le Service au CLIENT, à des conditions équitables et non discriminatoires, le choix des modalités et de la technologie sous-jacente étant à la libre discrétion de TELKEA Telecom.

3.2 Pour avoir accès au Service, TELKEA Telecom fournit la connectivité nécessaire au Service, seul lien autorisé pour fournir le Service, sauf accord préalable stipulé dans l'offre/bon de commande.

3.3 Tout CLIENT doit s'abonner à un nombre suffisant de canaux de communications avec le système téléphonique (PABX ou Cloud) en fonction du nombre des postes téléphoniques qui fonctionnent sur la base du Service et du volume d'appels estimés par le CLIENT, afin d'assurer un bon fonctionnement dudit Service et d'éviter toute perturbation de l'infrastructure. Dans le cas contraire, TELKEA Telecom peut suspendre le Service conformément à l'article 10.2 des Conditions Générales.

4 FOURNITURE DU SERVICE

4.1 TELKEA Telecom fournira le Service sélectionné par le CLIENT sur base d'un bon de commande, en conformité avec les termes et conditions des présentes Conditions Générales.

4.2 TELKEA Telecom assume la fourniture et l'exécution de l'installation du Service, qui reste en totalité sa propriété. Les frais d'installation incombent au CLIENT comme indiqué dans le bon de commande. Les frais pour tous travaux ou fournitures du ressort d'autres corps de métiers, incombent au CLIENT.

4.3 Le CLIENT reconnaît avoir pris connaissance préalablement à la validation du Bon de commande de toute information concernant le Service et l'ensemble des éléments le composant, comme par exemple, des exigences techniques préalablement requises le concernant, pour permettre la mise en œuvre et l'utilisation du Service ainsi que des présentes Conditions Générales.

4.4 TELKEA Telecom fournira les efforts raisonnables nécessaires pour offrir au CLIENT le Service aux dates convenues. TELKEA Telecom ne sera pas responsable pour toutes pertes ou dommages du Service engendrés par le fait que celui-ci ne commence ou ne redémarre pas à la date convenue.

4.5 Il est expressément reconnu par le CLIENT que l'utilisation du Service vaut acceptation de la bonne fourniture de ce service, des présentes Conditions Générales et des éventuels autres documents contractuels.

4.6 Le cas échéant et avant la signature du contrat, le CLIENT doit fournir à TELKEA Telecom une copie des statuts de la société qu'il représente.

5 OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DES PARTIES

5.1 Il est expressément convenu entre les Parties, que TELKEA Telecom exécutera les obligations contractuelles à sa charge conformément aux dispositions des Documents Contractuels, dans le cadre d'une obligation de moyens, aux usages et réglementations de sa profession et aux règles de l'art.

5.2 Le CLIENT sera toujours redevable du paiement des éventuels frais liés aux durées minimales d'engagement et autres frais avec son ancien opérateur.

5.3 Le CLIENT sera responsable de la sécurité et de l'utilisation appropriée du Service et tout matériel lié après l'installation du Service par TELKEA Telecom. Le CLIENT veillera en particulier à ne pas permettre d'accès non-autorisé au Service et/ou Matériel associé.

5.4 Le CLIENT s'engage à utiliser le Service en conformité avec la loi et en outre à ne pas utiliser le Service et à s'assurer qu'aucun de ses employés n'utilise le Service comme moyen de communication pour un but autre que celui pour lequel ce Service est fourni.

5.5 Tout matériel fourni par TELKEA Telecom dans le cadre de la fourniture du Service reste la propriété de TELKEA Telecom et doit rester à disposition pour récupération à la date d'expiration ou de résiliation du Contrat.

5.6 Si TELKEA Telecom encoure des frais de visites de site, de provisioning, d'engineering ou d'autres charges, de lui-même ou d'un tiers, associé à la satisfaction et aux exigences du CLIENT et/ou par la suite que la connectivité réseau n'est pas opérationnelle pour une raison quelconque, dans le cas où celle-ci n'est pas fournie par TELKEA Telecom, TELKEA Telecom a le droit de facturer au CLIENT les charges pour amener l'infrastructure associée au standard nécessaire.

5.7 TELKEA Telecom garantit le bon fonctionnement du Service fourni pendant la durée du Contrat et prend à sa charge, sauf convention contraire, tous les frais d'entretien, pourvu que le CLIENT en fasse un usage normal.

5.8 La responsabilité de TELKEA Telecom ne sera pas engagée en cas de non-rétablissement du Service lors d'une grève, en cas de force majeure ou d'une cause extérieure interrompant la bonne

marque de l'installation (en ce compris mais pas exclusivement le fait du CLIENT, les réparations effectuées par du personnel n'appartenant pas à TELKEA Telecom, en cas de catastrophe naturelle, intempéries, incendies, explosions, inondations, émeutes, troubles civils ou destruction de l'outil de travail par un tiers).

5.9 Le CLIENT s'engage à respecter les prescriptions suivantes concernant le Service et produits qu'il a choisis :

- Ne pas transférer ou céder à d'autres personnes, physiques ou morales, de droit privé ou de droit public, les droits ou obligations résultant du présent contrat, que ce soit à titre gratuit ou à titre onéreux, le contrat étant conclu en considération de la personne du CLIENT ;
- Porter immédiatement à la connaissance de TELKEA Telecom toutes plaintes, actions, poursuites ou autres procédures initiées contre le CLIENT relatives à l'utilisation des services fournis par TELKEA Telecom. Le CLIENT tiendra TELKEA Telecom indemne contre toute action ou dommage en relation avec les obligations ci-dessus énoncées. Au besoin, le CLIENT défendra ou représentera à ses frais TELKEA Telecom en justice. Le cas échéant, toute condamnation de TELKEA Telecom, à des dommages intérêts ou autre, sera prise en charge par le CLIENT ;

5.10 Le CLIENT doit s'acquitter des frais d'installation, des redevances mensuelles ou de toutes autres sommes relatives à son abonnement.

5.11 Dans le cas où le CLIENT n'est pas le bénéficiaire du Service, le CLIENT demeure néanmoins seul responsable de l'exécution des obligations issues des Documents Contractuels, à l'égard de TELKEA Telecom, en particulier (mais pas seulement) s'agissant des obligations de paiement.

5.12 AVERTISSEMENT : NUMEROS D'URGENCE - TELKEA Telecom ne peut garantir le bon fonctionnement du Service avec les systèmes locaux de gestion des numéros d'urgence (ambulances, police, pompiers...) en dehors du territoire du Grand-Duché de Luxembourg. Pour utiliser ces fonctions, le CLIENT doit connecter le PBX ou Service TELKEA Telecom à des lignes PSTN classiques et router les appels par ces connexions.

6 LIMITATION DE RESPONSABILITÉ

6.1 TELKEA Telecom ne peut être tenue responsable pour tout dommage direct ou indirect résultant de la non-exécution des obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat, hormis les obligations essentielles du contrat, en cas de force majeure ou du fait de tiers (tels que défaillance du réseau public de distribution d'électricité ou de télécommunications).

6.2 TELKEA Telecom n'octroie aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité des services et produits de TELKEA Telecom à répondre aux attentes ou aux besoins du CLIENT.

6.3 Toute responsabilité de TELKEA Telecom envers le CLIENT pour tous dommages de quelques natures qu'ils soient dans le cadre de ce Contrat est limitée à vingt pourcent (20%) de la moyenne mensuelle des trois (3) dernières factures de TELKEA Telecom pour le Service (à l'exclusion des frais de fourniture et d'installation d'équipement) ou, en cas de vente, à 10 % de la facture de TELKEA Telecom.

7 UTILISATION DU SERVICE

7.1 Le Service est fourni sous forme d'un service de communication fixe via une technologie IP raccordé à un système téléphonique. Ce service ne comprend pas la connectivité permettant de fournir le Service.

7.2 Le fonctionnement du Service relève d'une obligation de moyens pour laquelle la localisation en relation avec l'intervention de services de secours et d'urgence n'est pas garantie.

7.3 Le CLIENT s'engage à utiliser exclusivement le Service à partir de l'adresse géographique et d'installation du Service mentionnée au bon de commande, et ce afin de répondre aux exigences légales en vigueur, notamment de localisation en relation avec l'intervention de services de secours et/ou de prévention, recherche et poursuite d'infractions, en ce inclus la faculté pour les autorités judiciaires de retracer des appels illicites ou malveillants.

7.4 Le CLIENT sera l'utilisateur final du Service fourni. Le Service ne sera pas revendu ou distribué sans l'accord écrit préalable de TELKEA Telecom.

7.5 La distribution de publicités par messages ou appels téléphoniques non sollicitées par leur destinataire est interdite. TELKEA Telecom se réserve le droit d'utiliser tous les recours juridiques possibles pour empêcher la distribution et la réception de publicités par messages ou appels téléphoniques non sollicités.

7.6 Le CLIENT assume seul la responsabilité de l'utilisation du Service étant précisé que TELKEA Telecom ne pourra voir sa responsabilité pénale ou civile engagée à raison de l'utilisation du Service et ce conformément à la réglementation en vigueur.

7.7 Le CLIENT est considéré comme unique responsable du contenu des transmissions (messages, SMS, appels...) qui sont faites via le Service.

7.8 TELKEA Telecom ne peut être tenu comme responsable des contenus transférés via son Service. Cette dernière agit comme moyen de transmission d'une information.

8 DUREE DU CONTRAT

8.1 Les Documents Contractuels entrent en vigueur dès la signature et validation du Bon de commande par le CLIENT, ladite validation emportant acceptation irrévocable des présentes Conditions Générales.

8.2 Le contrat est conclu pour une période indéterminée avec une période initiale minimale indiquée à l'Annexe 1 et prend effet à dater de la mise en service de l'objet du présent contrat. Après la période initiale le contrat est reconduit pour des périodes successives de douze (12) mois.

9 MODIFICATION EN COURS DE CONTRAT

9.1 Le Contrat ne peut être modifié de manière unilatérale par l'une ou l'autre Partie.

9.2 Par dérogation à l'article 9.1, TELKEA Telecom se réserve le droit de modifier à tout moment et de manière unilatérale le Contrat et les présentes Conditions Générales pour toute raison objectivement justifiable et, par exemple, en cas de modification des spécifications techniques du Service qui oblige le CLIENT à acquérir un nouvel équipement d'accès, des évolutions technologiques ou des contraintes résultant de la relation commerciale entre TELKEA Telecom et ses fournisseurs, d'une modification législative ou réglementaire. Dans ce cas, cette modification est notifiée au CLIENT au plus tard un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le CLIENT n'a droit à aucun dédommagement si la modification du Contrat ne lui est pas préjudiciable ou concerne une augmentation tarifaire en raison d'une hausse des taxes ou de droits (tels que des droits d'auteur) applicables au Service ou d'une hausse de l'indice des prix à la consommation. En cas de résiliation de la part du CLIENT dans un tel cas de figure, les dispositions des articles 10.1, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5 s'appliqueront. Dans tous les autres cas, le CLIENT a le droit de résilier le Contrat suivant l'article 10.1, étant précisé que les dispositions des articles 9.4 et 9.5 ci-dessous seront néanmoins applicables de plein droit.

10 RESILIATION DU CONTRAT

10.1 Après la période initiale prévue à l'article 8.2, chacune des parties peut résilier le présent contrat, moyennant un préavis de 3 mois avant la date anniversaire, notifié par lettre recommandée à l'autre partie. Le préavis prend effet le premier jour du mois suivant.

10.2 Chacune des parties peut résilier le contrat sans préavis si l'autre partie :

- viole les obligations qui lui incombent en vertu du présent contrat;
- est déclarée en état de faillite ou de banqueroute ;
- est en situation d'inexécution pour cause de force majeure pendant plus de 30 jours.

10.3 TELKEA Telecom se réserve le droit de déclarer le présent Contrat comme étant immédiatement résilié :

- Si le CLIENT ne donne pas suite dans les trente (30) jours à une sommation par lettre recommandée, ne laisse pas procéder à l'exécution de l'installation ou ne paie pas la redevance échue ou toutes autres sommes pouvant être dues à TELKEA Telecom.
- Si le CLIENT est suspecté, de l'avis raisonnable de TELKEA Telecom, de participation à de la fraude ou à une tentative de fraude, tel que stipulé dans l'article 18, dans le cadre de l'utilisation du Service ou du présent Contrat.

10.4 En cas de résiliation du CONTRAT, pour quelque raison que ce soit, le CLIENT a l'obligation de payer le Service au prorata des jours d'utilisation jusqu'à la date de résiliation effective, telle que spécifiée dans la notification de résiliation.

10.5 Les dérangements, quelle qu'en soit la cause, ne donnent en aucun cas droit au CLIENT à la résiliation du CONTRAT, ni à indemnités. Il en est de même pour tout retard dans l'exécution de l'installation et l'activation du Service.

11 EFFETS DE LA RESILIATION DU CONTRAT

11.1 La résiliation du contrat entraîne automatiquement l'interruption des prestations de TELKEA Telecom. L'accès au Service de TELKEA Telecom sera rendu impossible.

11.2 En cas de résiliation par le CLIENT sans respect de la période de préavis convenue, le CLIENT devra payer les sommes normalement dues jusqu'à l'échéance de la période initiale prévue à l'article 8.2 et, sans préjudice du paiement des éventuels frais de désinstallation du matériel, une indemnité de :

- 100 % des frais d'installation si la période initiale est de 12 mois ;
- 75 % des frais d'installation si la période initiale est de 24 mois ; ou
- 50 % des frais d'installation si la période initiale est de 36 mois.

11.3 Dans tous les cas de résiliation, toutes les sommes versées, déposées, ou dues à TELKEA Telecom, à quelque titre que ce soit, en vertu du présent Contrat et de ses suites, lui resteront acquises ou seront récupérables à titre de complément d'indemnité.

11.4 Jusqu'à ce que le CLIENT ait transféré le Service vers un nouvel opérateur, TELKEA Telecom aura le droit de facturer, sur base de ses grilles tarifaires standards, les éventuels coûts inhérents à l'utilisation du Service.

11.5 Si le CLIENT résilie son Contrat de Service de Téléphonie Fixe sans transférer l'usage du numéro concerné, TELKEA Telecom décline toute

responsabilité concernant ce transfert et a le droit, si le numéro d'appel avait initialement été attribué au CLIENT par TELKEA Telecom, d'attribuer le numéro en question à un autre CLIENT après la date effective de résiliation.

11.6 En cas de résiliation, le Matériel éventuellement loué ou mis à la disposition du CLIENT doit être retourné sans délai à TELKEA Telecom par le CLIENT et à ses frais. Dans le cas où le matériel concerné n'est pas retourné par le CLIENT à TELKEA Telecom sous un délai de quinze (15) jours à compter de la date de résiliation, TELKEA Telecom se réserve le droit de récupérer son matériel aux frais du CLIENT ou de le facturer à sa valeur neuve si la récupération n'est pas possible.

11.7 En cas de non-restitution du matériel, le Client doit rembourser la valeur résiduelle de tout produit vendu dont le prix est subventionné par le biais du prix d'abonnement du Service concerné.

11.8 Certains services peuvent entraîner des frais supplémentaires à la suite de résiliation et notamment des frais tiers encourus par TELKEA Telecom. Le CLIENT se renseignera auprès de TELKEA Telecom pour les détails des frais applicables.

12 TARIFICATION

12.1 Le Service est facturé selon le Plan Tarifaire applicable et conformément à l'article 13 ci-dessous.

12.2 La redevance annuelle sera majorée sans notification préalable conformément aux variations légales de l'indice des prix à la consommation publié par le STATEC.

12.3 Indice au 1er janvier 2017 : 794,54.

12.4 TELKEA Telecom se réserve le droit de modifier les prix ou d'instaurer de nouveaux frais concernant l'accès au Service ou à son utilisation. Toutes les modifications seront notifiées par écrit au CLIENT au moins 30 jours à l'avance. Si la modification résulte en une augmentation du prix à payer de plus de cinq pourcent (5%) pour le CLIENT, celui-ci aura la possibilité de résilier le contrat en le notifiant à TELKEA Telecom par courrier recommandé dans les 30 jours qui suivent la notification des modifications. A l'expiration de ce délai, les nouveaux prix seront réputés avoir été acceptés par le CLIENT.

13 REDEVANCES ET CONDITIONS DE PAIEMENT

13.1 Les factures sont adressées mensuellement par voie électronique au Client sur l'adresse d'émission communiquée par le CLIENT, à l'exception des engagements non récurrents ou annuels pour lesquels une facture spécifique pourra être émise à une date quelconque, ainsi que les mandats de domiciliation mis en place pour des contrats récurrents sujets aux conditions reprises à l'article 13.2 ci-dessous.

13.2 TELKEA TELECOM peut délivrer au Client, et à sa demande, en lieu et place de la facture au format électronique, ses factures au format papier par voie postale. Dans ce cas, des frais supplémentaires d'émission s'élevant à deux euros par envoi seront facturés au Client et mentionné sur la facture. La facture sera ainsi envoyée par défaut à l'adresse du siège social du Client.

13.3 Les factures sujettes à un mandat de domiciliation sont prélevées de façon automatique par TELKEA Telecom sur le compte indiqué dans le mandat en question.

13.4 Les factures non sujettes à un mandat de domiciliation sont payables endéans une échéance à trente (30) jours depuis leur date d'émission.

13.5 Des frais supplémentaires comprenant l'intervention au tarif horaire en vigueur, le déplacement ainsi qu'une indemnité de cinquante (50) euros, seront facturés au CLIENT si celui-ci annule un rendez-vous d'installation sans notification préalable ou s'il omet de prendre les dispositions nécessaires pour l'installation, qui nécessiterait pour TELKEA Telecom à devoir reprogrammer l'installation pour la terminer.

13.6 En cas de défaut et/ou de retard de paiement, TELKEA Telecom générera un premier rappel le mois en cours après le trentième jour. Ce rappel sera facturé cinq (5) euros au CLIENT.

13.7 TELKEA Telecom se réserve le droit de bloquer le service du CLIENT s'il y a impayé.

13.8 Le blocage d'un compte CLIENT est sujet à des frais de suspension de 50,00 EUROS.

13.9 Le CLIENT s'engage à notifier TELKEA Telecom, sans délai et au plus tard dans le mois de leur modification, tout changement de numéro de compte, ou d'adresse de facturation ; et plus généralement toutes modifications de coordonnées administratives au regard de son inscription initiale et de la souscription au Service.

13.10 Sans préjudice de la possibilité de suspension mentionnée à l'article 10.1 et 10.2, tout retard de paiement entraînera de plein droit et sans mise en demeure l'exigibilité de toutes les sommes dues par le CLIENT, augmentées d'un intérêt annuel au taux légal plus trois pour cent. Les intérêts sur les sommes dues par le CLIENT commencent à compter de la date d'exigibilité et continuent à courir jusqu'au paiement intégral des sommes dues par le CLIENT, même après échéance ou résiliation du Contrat.

13.11 En cas de retard ou d'incident de paiement de la part du CLIENT, TELKEA Telecom peut exiger du CLIENT la constitution, au choix de TELKEA Telecom et auprès d'une banque agréée par TELKEA Telecom, d'une garantie à première demande ou d'un dépôt de garantie, pour une somme équivalente au double du montant de la facture ayant fait l'objet du retard ou de l'incident

de paiement de la part du CLIENT. Le CLIENT disposera d'un délai de quinze (15) jours pour fournir la garantie exigée. Tout retard de paiement subséquent entraînera, après mise en demeure par lettre recommandée, la possibilité pour TELKEA Telecom de faire appel à la garantie à première demande ou de retenir la somme déposée en garantie. Cette faculté subsiste jusqu'au paiement intégral des sommes dues par le CLIENT, même après échéance ou résiliation du contrat.

13.12 Tout changement du Service demandé par le CLIENT devra s'effectuer par écrit et impliquera éventuellement la fourniture d'une nouvelle offre et la validation d'un bon de commande par le CLIENT acceptée par TELKEA Telecom.

13.13 En cas de contestation d'une facture par le CLIENT, celui-ci s'engage à adresser sa contestation à TELKEA Telecom dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de la facture. Passé ce délai, la facture sera réputée avoir été acceptée par le CLIENT.

13.14 En cas de rejet du prélèvement par l'établissement bancaire du CLIENT, des frais de rejet d'un montant de 10,00 EUROS seront facturés au CLIENT sur la prochaine facture.

13.15 Le CLIENT garde à sa charge les frais bancaires liés au mode de paiement et à ses conséquences en cas de non crédit/ non provision/ rejet de prélèvement/ domiciliation sur le compte du CLIENT.

13.16 Le CLIENT s'oblige à informer tous ses créanciers, présents ou futurs, de sa qualité de locataire de Services, de matériels loués, afin qu'aucune action de ceux-ci ne puisse porter préjudice aux droits de TELKEA Telecom. Les Services et matériels loués ne pourront en aucun cas être cédés ou vendus par le CLIENT à un tiers.

13.17 De convention expresse, toutes indemnités dues au CLIENT par toutes compagnies d'assurance quelles qu'elles soient, en cas de sinistre pour quelque cause que ce soit ayant affecté les matériels loués, seront affectées au privilège de TELKEA Telecom, les présentes valant, en tant que de besoin, transport de créance à concurrence des sommes qui pourront être dues, et ce à quelque titre que ce soit.

13.18 Le CLIENT devra payer TELKEA Telecom pour tous frais supplémentaires applicables au Service, tels que les frais pour l'utilisation incrémentale, les modifications de conception, la délocalisation du Service, les demandes d'accélération (« expedite ») demandées par le CLIENT.

13.19 Dans le cas où le présent CONTRAT comprend la livraison de Service à plusieurs endroits et que la livraison du service est retardée de manière définie ou indéfinie en raison de circonstances indépendantes de la volonté immédiate de TELKEA Telecom, le CLIENT devra

payer les redevances partielles pour les parties du Service qui ne sont pas retardées. La livraison partielle du Service, de cette manière, ne constitue pas un manquement au Contrat ou une cause de résiliation tel que décrit à l'article 10.2.

13.20 Dans le cas où le CLIENT est en défaut de paiement sur les montants dus, TELKEA Telecom peut, à sa seule discrétion, refuser de fournir des services additionnels ou permettre au CLIENT de passer des commandes supplémentaires; placer le compte du CLIENT en attente; et de refuser de fournir du support pour les Services, y compris l'émission de nouveaux dérangements. Le CLIENT recevra une notification écrite par courriel ou par courrier postal indiquant que son compte sera mis en attente à moins que le CLIENT paie les montants dus, y compris tous les frais applicables. TELKEA Telecom ne sera en aucune façon responsable des dommages ou des dépenses causés.

14 AFFECTATION DE NUMERO D'APPEL - PORTABILITE

14.1 Dans le cas de la fourniture au CLIENT d'une nouvelle racine téléphonique, le CLIENT ne publiera aucun numéro de quelque manière que ce soit ou ne s'engage dans aucune publicité jusqu'à la réception écrite de TELKEA Telecom que le numéro est testé et en état opérationnel.

14.2 Conformément à la réglementation de l'ILR relative à la numérotation, le CLIENT a le droit de conserver le numéro qui lui a été attribué par TELKEA Telecom et ledit numéro, en cas de cessation des relations contractuelles, pourra être utilisé pour la souscription à un service de téléphonie fixe d'un autre opérateur avec portage de son numéro sans que TELKEA Telecom ait droit à des indemnités de quelque nature que ce soit.

14.3 Le CLIENT déclare être informé que la portabilité d'un ou plusieurs de ses numéros téléphoniques entraîne l'arrêt des services associés initialement à la ou les ligne(s) portée(s). En cas d'arrêt des services, TELKEA Telecom ne pourra être tenu pour responsable.

14.4 Toute annulation de portabilité de la part du CLIENT sera facturée à partir du moment où la portabilité a été acceptée par l'opérateur. En cas d'annulation, l'indemnité due sera égale à 100% des frais réels de portabilité, y compris dans le cas d'une portabilité offerte à titre promotionnel.

14.5 Si le CLIENT souhaite effectuer une portabilité retour vers son opérateur d'origine, il devra le signaler à TELKEA Telecom. Toute portabilité retour n'est plus de la responsabilité de TELKEA Telecom et devra être effectuée directement auprès de l'opérateur preneur.

15 FOURNITURE DE MATÉRIEL

15.1 Dans le cas de la livraison du Service, du matériel peut être loué et mis à la disposition du CLIENT. Celui-ci demeure l'entière propriété de TELKEA Telecom. Par conséquent, le CLIENT

s'interdit tout acte de disposition, et s'engage à restituer le Matériel à TELKEA Telecom dans les conditions spécifiées à l'article 11.6 des présentes, en cas de fin des Documents Contractuels et du Service. Le CLIENT exerce enfin sur le Matériel les obligations inhérentes à la qualité de gardien de la chose à partir de la livraison et jusqu'à sa reprise en charge par TELKEA Telecom. En cas de dysfonctionnement du Matériel, le CLIENT contacte le service support de TELKEA Telecom pour un bon de retour en vue du remplacement éventuel du Matériel. Sauf stipulé différemment par écrit sur le Bon de commande.

15.2 Le CLIENT est responsable du Matériel fournis dans le cadre de la fourniture du Service et répond de tous les dégâts, détériorations, pertes ou destructions occasionnés soit par lui, par négligence ou non-respect des normes d'utilisation, soit par des tiers ou dus à tout autre cas de force majeure ou de cas fortuits, prévus ou imprévus.

15.3 En cas de suppression ou de destruction totale ou partielle du Matériel, le présent Contrat continuera à produire effet pendant la durée fixée à l'article 8.2.

15.4 Le CLIENT devra notifier immédiatement à TELKEA Telecom tout dérangement survenu dans le fonctionnement du Matériel et s'engage à laisser visiter les agents de TELKEA Telecom, qui ont seuls qualité pour procéder aux travaux nécessaires. Cette notification sera adressée dans les formes prévues à l'annexe 2 aux présentes conditions générales.

15.5 S'il se produit un vol d'appareillage ou de matériel mis à la disposition du CLIENT par TELKEA Telecom, le CLIENT en réglera la contrepartie.

15.6 Le CLIENT devra assurer le Matériel contre tous risques auprès d'une compagnie d'assurance.

15.7 En cas de résiliation du contrat, les conditions de retour stipulées à l'article 11.4 est d'application.

16 DISPONIBILITÉ DU SERVICE

16.1 Dans le cas où TELKEA Telecom ne fournit pas la connectivité, il est reconnu par le CLIENT que TELKEA Telecom ne peut assurer une disponibilité continue sans interruption du Service compte tenu des caractéristiques de ce dernier et des moyens de Communications Electroniques/ Télécoms qu'il nécessite, l'accessibilité audit Service ne dépendant nullement de la seule responsabilité, notamment technique, de TELKEA Telecom. En particulier, le CLIENT reconnaît être informé des difficultés liées à sa connexion Internet et donc du fournisseur d'accès internet du CLIENT.

16.2 L'article 16.1 ci-dessus est également d'application dans le cas où TELKEA Telecom ne fournit pas l'infrastructure téléphonique chez le CLIENT.

16.3 L'acheminement des données en provenance de certains équipements tels que télécopieurs, transmetteurs d'alarme ou terminaux de paiement peut causer certaines anomalies. Le CLIENT est tenu de s'assurer auprès de son fournisseur de la compatibilité de l'équipement avec le Service de TELKEA Telecom. Le fonctionnement d'équipement tel que des FAX et modems ne peut être garanti par TELKEA Telecom dans le cadre de la fourniture de ce Service.

16.4 Dans le cas d'un accès Internet non fourni par TELKEA Telecom, le CLIENT vérifiera auprès de son fournisseur d'accès Internet (FAI) que ce dernier ne bloque pas les appels VoIP. Dans le cas où les appels VoIP ne sont pas autorisés par le FAI du CLIENT, TELKEA Telecom ne pourra être tenu pour responsable du non fonctionnement du Service ou des frais supplémentaires appliqués par le FAI.

17 SUSPENSION TEMPORAIRE DES SERVICES

17.1 Tout ou partie des services fournis par TELKEA Telecom peuvent être suspendu sans préavis ni indemnité :

- en cas de violation d'une loi, d'un règlement, d'une stipulation contractuelle ou du droit d'un tiers par le CLIENT ;
- à la demande d'une autorité judiciaire ou administrative compétente ;
- en cas de plaintes, actions, poursuites ou autres procédures initiées à l'encontre du CLIENT ou de TELKEA Telecom, relatives à l'utilisation des services fournis par TELKEA Telecom.
- En cas de non-respect de l'article 7.3 suivant lequel le CLIENT s'engage à utiliser le Service exclusivement à partir de l'adresse géographique et d'installation du Service mentionnée dans les documents contractuels.

17.2 TELKEA Telecom se réserve le droit, de manière limitée et temporaire, de suspendre la disponibilité du Service pour des raisons de maintenance. Dans ce cas, TELKEA Telecom en informera le CLIENT par écrit, courriel ou courrier postal, la durée de la suspension ne pouvant excéder la durée des opérations de maintenance.

17.3 La suspension des services conformément aux articles 17.1 et 17.2 ci-dessus n'entraîne pas la suspension des obligations de paiement du CLIENT.

17.4 Aucune indemnité ne pourra être réclamée à TELKEA Telecom par le CLIENT suite à la suspension du Service, opérée par elle en vertu des articles 17.1 et 17.2 ou suite aux conséquences directes ou indirectes qui peuvent en découler (telles qu'un manque à gagner ou la perte d'une chance, de contrats, d'affaires, de revenus, ou de profits).

18 FRAUDE

18.1 Le CLIENT s'engage à utiliser le Service de façon loyale et raisonnable. Il s'engage à ne pas en faire une utilisation frauduleuse.

18.2 Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser le Service à des fins illégales, illicites, frauduleuses et/ou en infraction avec la réglementation en vigueur au Grand-Duché de Luxembourg ou dans le pays de l'utilisation.

18.3 Le CLIENT ne doit pas violer des droits de propriété intellectuelle.

18.4 Le CLIENT utilise le Service en bon père de famille. Il ne génère pas des flux d'appels hors normes. TELKEA Telecom se réserve le droit de transmettre un dossier aux services et autorités compétents dans le cas de suspicion d'une utilisation frauduleuse ou illégale du Service, et d'en limiter ou d'en suspendre l'utilisation par le CLIENT.

Une telle suspicion sera notamment justifiée lorsqu'un grand nombre de numéros différents auront été appelés d'une même ligne sur un même jour ou mois ou lorsqu'un ou plusieurs appels auront duré un laps de temps très long voir très court.

18.5 De manière générale, TELKEA Telecom se réserve le droit de communiquer aux autorités judiciaires ou administratives compétentes, si elles le demandent et dans la mesure où la réglementation en vigueur le prévoit, l'identité et les coordonnées du CLIENT.

18.6 Le CLIENT est responsable du maintien de l'intégrité du Service qu'il reçoit de la part de Telkea Telecom et de s'assurer que ce Service est sous son contrôle. Ceci inclut, sans limitation, la prémunition contre l'utilisation frauduleuse du Service. Le CLIENT doit sécuriser les communications VoIP en utilisant des politiques de mots de passe forts et des mesures de sécurité prudentes. Les appels frauduleux effectués et les coûts connexes de l'utilisation de la VoIP internationale sont la seule responsabilité du CLIENT.

Pour éviter toute ambiguïté, appels frauduleux comprennent, mais ne sont pas limités à :

- Les appels effectués à partir du PBX du CLIENT à son insu ;
- Les appels réalisés en utilisant les informations d'authentification du CLIENT ;
- Les appels effectués à partir d'une adresse IP authentifiée ;
- Toute forme de piratage téléphonique et plus particulièrement le piratage nommé « Phreaking ».

18.7 De manière générale, le CLIENT accepte la totale responsabilité pour tous frais encourus à la suite d'une fraude et souscrita éventuellement un contrat d'assurance couvrant le risque de fraude.

18.8 De manière générale, TELKEA Telecom décline toute responsabilité en cas de fraude.

19 MARQUE

19.1 Le CLIENT s'engage à ne pas utiliser, porter atteinte, ni faire référence aux dénominations sociales ou aux marques et logos de TELKEA Telecom sans son autorisation préalable, expresse et écrite.

19.2 Le CLIENT autorise TELKEA Telecom à faire état de sa dénomination sociale à titre de référence commerciale pendant la durée des Documents Contractuels.

20 INTEGRALITE

20.1 Les dispositions des Documents Contractuels expriment l'intégralité des obligations respectives des Parties.

20.2 Aucune autre obligation ne pourra s'inférer des Documents Contractuels à défaut d'avenant convenu entre les représentants habilités de chacune des Parties.

21 CONFIDENTIALITE

21.1 Les dispositions des Documents Contractuels sont confidentielles.

21.2 Une Information Confidentielle ne peut être divulguée au personnel, aux sous-traitants et/ou aux filiales de la Partie destinataire que dans la mesure où ces derniers ont besoin d'y accéder dans le cadre de l'exécution du Contrat. Dans tous les autres cas, l'accord écrit et préalable de la Partie divulguant l'Information Confidentielle est nécessaire.

21.3 La divulgation d'une Information Confidentielle à la Partie destinataire n'octroie à cette dernière aucun droit d'une quelconque nature sur cette Information Confidentielle.

21.4 La Partie destinataire peut être amenée à fournir et/ou à donner accès à des Informations Confidentielles afin de respecter des dispositions légales ou les injonctions éventuelles d'un tribunal ou d'une autorité compétente. En pareil cas, elle en informera immédiatement l'autre Partie par écrit dans les limites prévues ou autorisées par la loi et limitera une telle divulgation aux seules Informations Confidentielles qu'elle est contrainte de divulguer à ce titre, en veillant à préciser leur nature confidentielle.

21.5 Le CLIENT reconnaît être informé du défaut de sécurité et de confidentialité du réseau Internet par lequel transiteront les informations transmises lors de l'utilisation du Service. Par conséquent, les informations confidentielles qu'il communique en utilisant le Service transitent à ses risques et périls, sans que la responsabilité de TELKEA Telecom ne puisse être recherchée à ce titre.

22 DONNEES NOMINATIVES

22.1 Les données nominatives collectées dans le cadre du présent contrat sont conservées et traitées par TELKEA Telecom pour la gestion des relations contractuelles entre TELKEA Telecom et le CLIENT ainsi qu'à des fins de statistiques et de promotion concernant les produits et services commercialisés par TELKEA. La validité du contrat est subordonnée à la fourniture des données nominatives en question. Le CLIENT dispose d'un droit d'accès et de rectification pour les données le concernant.

23 DROIT APPLICABLE

23.1 Le droit luxembourgeois est seul applicable au Contrat et aux présentes Conditions Générales de Vente.

23.2 Le CLIENT reconnaît expressément, avoir été en mesure de connaître les Conditions Générales de Vente et les accepte sans réserve, ni limitation.

23.3 Il est rappelé que conformément à la législation en vigueur, une procédure de médiation intervient lorsque la procédure mise en place par les entreprises notifiées a échoué (article 80 de la loi). Afin d'engager cette procédure le formulaire de médiation peut être téléchargé à l'adresse suivante : http://www.ilr.public.lu/consommateurs/communications_electroniques/mediation_com_ele/ILR_Formulaire_FR.pdf

23.4 Tout litige découlant de sa mise en œuvre sera soumis à la compétence exclusive du tribunal compétent de la Ville de Luxembourg.

24 ANNEXES

24.1 Les annexes décrites ci-dessous font partie intégrante des présentes Conditions Générales et peuvent contenir des limitations aux clauses prévues dans ces Conditions Générales.

25 ANNEXE 1. DUREE INITIALE

25.1 La durée initiale du contrat est conclue pour une période minimale de 12 mois, sauf spécification contraire stipulée dans l'offre de prix ou le bon de commande.

26 ANNEXE 2. SUPPORT TECHNIQUE

26.1 TELKEA Telecom met à disposition du CLIENT un support technique accessible selon les modalités décrites ci-dessous :

- Du lundi au vendredi hors jours fériés ;
- De 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00 ;
- Par téléphone, au numéro d'appel
+352 43 65 65 660 ;
- Par message électronique, à l'adresse
support-telecom@telkea.com.