

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTES ENTREPRISES ARTICLE 1 - OBJET Les présentes Conditions Générales de Ventes (ci-après « CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par Pigma SAS, opérateur français dans le domaine des télécommunications, agréé par l'ARCEP (licence L33-1), et régissent l'usage des Services. Les présentes CGV sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client. Les présentes Conditions s'appliquent exclusivement à la Clientèle professionnelle des entreprises, administrations ou collectivités, à l'exclusion des particuliers. Ces CGV prévalent sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, annulé et remplacent tous accords écrits ou verbaux, correspondances ou propositions antérieures, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

ARTICLE 2 - DÉFINITIONS Carte (SIM/USIM) : Carte à microprocesseur destinée à être introduite dans le Terminal et permettant l'identification du Client sur les réseaux 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G/3G+ (UMTS/HSDPA). Client : Personne physique ou personne morale qui conclut en son nom et pour son compte, le Contrat de Service et qui en devient le titulaire. Date anniversaire : Jour de l'activation du premier Service Pigma souscrit par le Client. Cette date sera la base pour la date de facturation mensuelle du Client. Flotte : Ensemble des lignes d'un même Client. GPRS, EDGE, UMTS (General Packet Radio Service ; Enhanced Data for GSM Evolution ; Universal Mobile Telecommunication System) : Normes européennes de transmission de données par radio en mode paquet. DTMF (Dual Tone Multi Frequencies) : permet de transmettre des données sur un circuit téléphonique vocal. GSM : Global System for Mobile Communication. Service mondial de radiotéléphonie mobile. Opérateur : fournisseur possédant son propre Réseau et permettant la fourniture du Service par Pigma. Réseau : Réseau de radiotéléphonie mobile de deuxième génération (GSM, GPRS, EDGE), de troisième génération (UMTS, également appelé 3G) et son évolution (HSDPA, également appelé 3G+) exploité par un Opérateur national (SFR ou autre) et permettant la fourniture du Service Pigma. Les CP indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie Pigma le cas échéant. Services : Services de télécommunications et produits commercialisés par Pigma. SMS (Short Message Service ou service de message court) : Service permettant l'émission et/ou la réception d'un message alphanumérique (de 160 caractères maximum) ou binaire (140 octets maximum) depuis ou à destination d'un Terminal. Terminal : Équipement, téléphone mobile, dé 3G ou autre, permettant d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, et/ou HSDPA. Tiers Payer : Personne morale ou personne physique, désignée par le Client pour recevoir les factures, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payer, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de Pigma. Utilisateur : Personne physique majeure utilisant le Service sous la responsabilité du Client. ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CGV ; des CP des Services concernés ; du Bon de Commande ou du Devis signé physiquement ou électroniquement (« clic mail ») ; de la fiche tarifaire le cas échéant. Les Services complémentaires souscrits séparément et/ou les options constituant des contrats accessoires au Contrat de Service. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions portées sur le Bon de Commande ou dans les CP. ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE SERVICE 4.1. Justificatifs : Pigma se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à Pigma des documents suivants (étant entendu que l'utilisation principale du Service doit se faire en France métropolitaine) : - un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ; - une pièce o'cielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ; - un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ; il devra justifier d'une domiciliation bancaire par la fourniture d'un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Pigma pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément. 4.2. Souscription : la souscription du Contrat de Service est effective à la signature du Bon de Commande par le Client. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des CP de Service disponibles sur le site www.pigma.fr, ou remises au Client le cas échéant. La souscription peut avoir lieu en ligne selon le procédé du double clic. Les systèmes d'enregistrements automatiques sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande ou souscription. Le Client souscrivant en ligne doit veiller impérativement à imprimer ou enregistrer une copie de ces CGV et des CP associées aux Services souscrits. 4.3. Conditions de souscription : Pigma se réserve le droit de refuser la souscription au Contrat de Service si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée : - le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de Pigma au titre d'un autre Contrat ; - la fourniture de tous les justificatifs demandés par Pigma ; - l'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ; - les déclarations exactes du Client ; - le contrôle antifraude comme défini à l'article 16. Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et le Client prévenu par mail. Pigma se réserve le droit de ne pas accepter la souscription au Contrat de Service dans le cas de non fourniture d'un ou plusieurs justificatifs demandés. 4.4. La souscription du Contrat de Service s'effectue directement auprès de Pigma ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés. 4.5. Il est précisé qu'au cas où, postérieurement à la souscription du Contrat de Service, le Client désirerait souscrire à de nouveaux Services ou options, ou modifier les formules d'abonnements, les dites demandes de modifications peuvent s'effectuer par télécopie ou le cas échéant, par courrier électronique. Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès de l'un des distributeurs agréés ou revendeurs de Pigma donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les Conditions Générales de Vente et les CP en vigueur au jour de la modification (disponibles sur www.pigma.fr) trouveront également plein effet. 4.6. Le Client ne pourra pas demander à Pigma de modifier les conditions de son abonnement en dehors de la gamme décrite dans la fiche tarifaire. 4.7. Défauts de déclaration : Si le Client a omis de faire état de l'existence de

dettes préalables à l'égard de Pigma ou si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat, Pigma lui adressera, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat sera résilié de plein droit. Toutes sommes éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par Pigma pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit. 4.8. Refus de vente : Pigma se réserve le droit de refuser les souscriptions émanant de demandeurs ne présentant pas, après étude de leur dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non abusive ou présentant des risques de défaut de paiement. 4.9. Suite à sa souscription, le Client a trois (3) mois pour activer son(s) Service(s), faute de quoi le(s) Service(s) sera(ont) automatiquement activé(s) et résilié(s) par Pigma dans les conditions des présentes CGV. ARTICLE 5 - DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE Le Contrat de Service est conclu pour une durée indéterminée à compter de l'activation du Service, sauf s'il est prévu une durée minimale d'engagement, suivant les CP du Service souscrit par le Client ou mention portée au Bon de Commande. Le Contrat de Service pour lequel une durée minimale d'engagement est prévue sera reconduit par tacite reconduction pour de nouvelles périodes d'engagement de douze (12) mois. ARTICLE 6 - GARANTIE 6.1. Pigma se réserve le droit de demander au Client, lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard, d'incident de paiement ou de dépassement d'encours, le versement d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation ou l'engagement d'une caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et abonnement estimés. 6.2. Pigma peut, sans préavis utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client. 6.3. Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par Pigma au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers Pigma. Toute somme déposée entre les mains de Pigma ne porte aucun intérêt avant la mise en demeure de restitution. 6.4. Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. A défaut de produire l'avance sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service est réputé caduc, à l'issue de ce délai et sera donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès de Pigma (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie). Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par Pigma, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet dans les conditions de l'article 4 des présentes. ARTICLE 7 - TARIFS ET RÉVISION DE PRIX 7.1. Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans son Bon de Commande ou dans la fiche tarifaire mise à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat de Service et demeurant à la disposition de celui-ci. 7.2. Pigma se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment sous réserve de ce qui est dit ci-après et notamment à l'article 13 des présentes. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par Pigma sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par Pigma. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens. ARTICLE 8 - PAIEMENT, ENCOURS ET FACTURATION 8.1. Le paiement des Services s'effectue à date d'émission de facture par prélèvement automatique ou par débit sur une carte bancaire. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture. Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payer de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payer. 8.2. Mandat de prélèvement : Conformément aux dispositions légales relatives à l'Application des normes européennes bancaires, Pigma (Identifiant Créancier SEPA - ICS: FR14Z2412978), en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. Pigma attribuera au Client une référence unique de mandat(RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à son Service Client, ou par courrier à : Pigma - Prélèvement SEPA - 98 avenue Alfred Kastler - 66000 Perpignan. Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'Ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et Pigma continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le Client autorise expressément Pigma à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA. 8.3. Seuil d'encours : en fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, Pigma fixera automatiquement un seuil d'encours au Client. Ce seuil d'encours est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat de Service et le Client peut demander à tout moment à connaître le montant de son encours chez Pigma. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, Pigma suspendra automatiquement ses lignes, auquel cas le Client ne pourra plus émettre d'appels en dehors des numéros d'urgence mais pourra toujours en recevoir. Les lignes seront suspendues jusqu'à la régularisation de la situation par le Client ou l'augmentation du seuil d'encours validée par Pigma. 8.4. Les factures sont établies mensuellement, à la date anniversaire de l'activation du premier Service Pigma et sont notamment disponibles au format électronique sur les pages « Mon Compte ». Néanmoins, Pigma se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture bimestrielle si le faible niveau de

consommation du Client le justifie. Les factures restent consultables jusqu'à six (6) mois après leur date d'émission. 8.5. Les Services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par Pigma. Pigma se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite. 8.6. Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard calculées sur une base journalière à raison d'une fois et demi le taux d'intérêt légal en vigueur et au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40€. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du Contrat de Service seront également facturés. A défaut de règlement sous huit (8) jours à compter d'un email de relance, la suspension des lignes du Client sera effectuée et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. Pigma se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires. 8.7. Unicité des relations contractuelles : les créances dues par le Client au titre d'un Contrat souscrit auprès de Pigma peuvent être reportées sur tout autre Contrat. ARTICLE 9 - CONTESTATIONS 9.1. Une facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement. Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties. 9.2. La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques du Client. Ces supports informatiques sont conservés par Pigma pendant une durée de six (6) mois à compter de la date d'établissement de la facture. Ces supports ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code Civil français. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de Pigma font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. Pigma tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service). ARTICLE 10 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE PIGMA 10.1. Pigma s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue. 10.2. GTR : Pour certains Services, Pigma s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après désignée «GTR») de moins de quatre(4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures Pigma par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à GTR. Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos Services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue soit par le support technique de Pigma au travers du formulaire web à partir de support.pigma.fr soit par le Client à partir du formulaire « Contact » du site www.pigma.fr. En cas de non-respect du temps de rétablissement, Pigma versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après : - 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % de l'abonnement mensuel - 6h30<= 8h30 : 20% de l'abonnement mensuel. - 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 30 % de l'abonnement mensuel - 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de l'abonnement mensuel Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par Pigma. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an. Si les conditions d'attribution sont remplies, le Client pourra demander à Pigma le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Pigma de la prochaine facture du Client. L'application de cette GTR sera spécifiée dans les CP des Services concernés. 10.3. Stocks : Pigma informera le Client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande. 10.4. La responsabilité de Pigma ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résulte : - d'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants, - du fait d'un tiers, -du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non respect des spécifications techniques Pigma disponibles sur le site www.pigma.fr, pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne, - d'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur, -d'un élément non fourni et/ou non installé par Pigma, - de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à Pigma, -de la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée, - de la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes, - du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service (s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté Pigma, - d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales, -de la 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, -de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique, - de modifications dues à des prescriptions à Pigma par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire, - d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes. Lorsque la responsabilité de Pigma est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données. 10.5. Pigma ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et

responsabilités du Client. ARTICLE11- OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT 11.1. Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat de Service ainsi que de celles relatives au(x) Service(s) et/ou option(s) éventuellement souscrit(s) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations. 11.2. Le Client s'engage à communiquer à Pigma une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de Pigma vers le Client. 11.3. Le Client s'engage à communiquer à Pigma dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou adresse email. 11.4. Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à Pigma, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de Pigma ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), Pigma adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires. 11.5. Il est de la responsabilité du Client de déclarer le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, Pigma ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, Pigma ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence. 11.6. Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens Pigma, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens Pigma se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance. 11.7. Le Client s'engage à indiquer à Pigma s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires. 11.8. Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société Pigma relatives à la sécurisation des installations sur le site www.pigma.fr, recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique. Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité : - du dimensionnement de son accès Internet, conforme aux recommandations de Pigma disponible sur la page web www.pigma.fr./support/bande-passante/ - De la priorisation des 64x voix sur les 64x données sur son réseau - De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus - De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports UDP 389, 5060, 5061, 8060 et 16384 à 16482 ou de l'ouverture des sous-réseaux suivants : 83.136.161.0/24,83.136.162.0/24,83.136.163.0/24 et 83.136.164.0/24. 11.9. Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par Pigma, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé par Pigma, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. Pigma ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels via le formulaire « Contact » du site www.pigma.fr. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par Pigma dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. 11.10. Le Client s'engage à utiliser les Services de manière non abusive et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser l'option autoriser/permètre à un tiers d'utiliser les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique ou qui pourrait être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de Pigma ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Le Client s'engage notamment à respecter les règles déontologiques telles que décrites sur le site www.pigma.fr. relatives aux services télématiques. 11.11. Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA. 11.12. Dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition à titre gracieux de matériels, équipements et/ou des services, le client s'engage : - à restituer le matériel loué ou mis à disposition dans les conditions prévues aux CP. - à cesser l'utilisation des services mis à disposition dans l'heure suivant une demande dans ce sens provenant de Pigma. Si les matériels ne sont pas retournés ou si les services continuent à être utilisés après ces délais, Pigma pourra les facturer au tarif en vigueur. En tout état de cause, le Client est responsable des équipements / matériels mis à disposition ou loués par Pigma et devra les restituer en bon état. Dans le cas contraire, le matériel sera facturé au tarif en vigueur ou le cas échéant dans les termes et conditions prévus dans les CP. ARTICLE 12 - SUSPENSION, RÉSILIATION & CESSATION 12.1. Suspension ou interruption des

Services : Pigma se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) l'exécution du Contrat de Service ou de limiter l'accès aux Services souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen : - Dans l'attente éventuelle de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat de Service. - Dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes. - En cas de non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues. - En cas de dépassement du seuil d'encours du Client - En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client. - En cas de force majeure, telle que définie aux présentes. - Si le Client réalise plus de trente (30) transactions SIP par seconde. - Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à quarante (40) secondes. - Si l'ASRquotidienestinférieurà50%(ASR correspond au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis). - En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par Pigma. Dans les cas visés au présent article, le Client reste tenu aux obligations de l'article 11.1. des présentes CGV. 12.2. Réiliation 12.2.1. Conditions de réiliation : Le Client peut résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec accusé de réception, ou pour les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP. La réiliation sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où le Client souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la réiliation du Contrat et de faire une demande de portabilité sortante. Il est entendu que si le Client a souscrit au Contrat de Service par le biais d'un distributeur ou revendeur agréé par Pigma, le Client donne mandat à ce revendeur pour effectuer la réiliation pour son compte. Toute demande de réiliation prendra effet à date d'anniversaire du mois M+1 pour le(s) Contrat(s) de Service(s) conclue(s) pour une durée indéterminée et à la date de fin d'engagement pour le(s) Contrat(s) de Service(s) conclue(s) avec une durée d'engagement. Par ailleurs, dans le cas de Contrat(s) conclue(s) avec une durée d'engagement, le Client pourra résilier le Contrat de Service en respectant les préavis ci-après : - un préavis de trois (3) mois avant la date de fin de la première période d'engagement, - un préavis d'un (1) mois, avant le terme de chaque période annuelle d'engagement dans le cadre de la tacite reconduction. Dans le cas où le Contrat de Service serait résilié avant la date de fin d'engagement, le Client sera tenu au paiement du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement du Contrat de Service. Dans le cas de Contrat(s) conclus à durée indéterminée, le client pourra résilier à tout moment son contrat sans avoir à respecter un délai de préavis, toutefois, toute demande de réiliation prendra effet à date d'anniversaire du mois M+1. La durée du contrat est fixée à 5 ans. 12.2.2. Aucune réiliation ne saurait intervenir entre la date de souscription du présent Contrat de Service, et la date d'activation du Service. 12.2.3. Réiliation des Services : les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée sauf CP, la réiliation du Service portant l'option entrainera la réiliation de cette dernière. 12.2.4. Transfert de Contrat de Service : Dans le cadre d'une continuité de Services, Pigma se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre Société de Commercialisation de Services ou tout Opérateur de son choix, ayant reçu l'agrément de Pigma. Le Client ne pourra alors se prévaloir de ce transfert pour résilier son Contrat de Service. 12.2.5. Le Contrat de Service peut être résilié par Pigma sans délai ni préavis sauf disposition contraire prévue aux présentes et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants : - défaut de déclaration ou fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service après mise en demeure restée infructueuse, - manquement du Client à une quelconque de ses obligations contractuelles, - non-paiement total ou partiel des sommes dues après mise en demeure restée sans effet, - défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes, - non activation du ou des Service(s) dans un délai de trois (3) mois à compter de la souscription, - non continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société, - faillite personnelle prononcée judiciairement, -réiliation et / ou modifications substantielles des relations contractuelles entre Pigma et les autres opérateurs, - perte des autorisations d'exploitation du réseau, - en cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées, - contestation par Pigma de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières. 12.3. Cession : Le présent Contrat de Service ne peut être cédé ou transmis par le Client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable écrit et écrit de Pigma. Pigma peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du Contrat de Service. ARTICLE 13 - MODIFICATIONS CONTRACTUELLES Pigma informera le Client de toute modification des présentes CGV et des CP ou des conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier, etc.). La nouvelle version des CGV et des CP sera publiée sur www.pigma.fr. Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat de Service par dérogation aux conditions de l'article 12.2 dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles, cette réiliation sera alors effective la veille de la mise en œuvre des dites modifications contractuelles. Toutefois, sous réserve de la législation en vigueur, le droit de réiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels du dit Contrat de Service et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités. Au terme de ce délai, le Client comprend et accepte que son

utilisation continue des Services constitue une acceptation des CGV de CP de Services modifiés. ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE Outre ce qui habituellement retenu par la jurisprudence de la Cour de Cassation, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications, et tout autre événement force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code civil. ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services Pigma, bénéficiant d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandat Pigma et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entrainera la réiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur. Pigma ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective. ARTICLE 16 - CONTROLE ANTI FRAUDE Pigma, en collaboration contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Ces contrôles visent à protéger Pigma de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, les services de Pigma pourront être amenés à demander au Client toutes les pièces nécessaires au déblocage de sa commande : justificatifs de domicile et de débit au nom du Client, etc. Ces demandes sont faites par courrier électronique. Les informations fournies au sein du Bon de Commande font l'objet d'un traitement automatisé de données. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. Pigma est le seul destinataire des données recueillies au sein du Bon de Commande. La non-transmission des données du Bon de Commande du Client empêche la réalisation et l'analyse de sa transaction. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entrainera l'inscription des coordonnées du Bon de Commande associé à cet impayé au sein d'un fichier indicateur de paiement mis en œuvre par Pigma. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de son identité, à : Pigma, Informatique et Libertés, 98 avenue Alfred Kastler, 66000 PERPIGNAN. ARTICLE 17 - INFORMATIQUE, LIBERTÉ ET CONFIDENTIALITÉ En application de la Loi «Informatique et Liberté» n°7817 du 6 janvier 1978 le Client dispose d'un droit individuel d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition, dans les conditions prévues par la délibération CNIL n°80-10 du 1er avril 1980. Pigma se réserve cependant la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. Sauf opposition du Client (par courrier à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande), Pigma peut communiquer les informations concernant le Client à des instituts de sondage, d'étude de marché et/ou à des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales. Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier clients de Pigma. Ces informations permettent de faciliter au Client l'utilisation du site web, en lui évitant par exemple de procéder à de multiples ressaisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au Client. L'adresse du Client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa commande. Les coordonnées téléphoniques du Client permettent au service client de Pigma de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse mail du Client permet à Pigma d'identifier le Client et de confirmer les commandes du Client. Les informations bancaires du Client (numéro de carte bancaire, date de validité) sont cryptées par le système SSL. Elles sont inaccessibles par un tiers. Le Client est informé que l'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par Pigma et le prestataire des données de localisation de son téléphone. Le Client doit utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers. ARTICLE 18 - OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES ET SMS Le Client accepte expressément que toute demande via la messagerie électronique (e-mail) ou SMS lui soit opposable, que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de Pigma. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par Pigma, moyennant dont il reconnaît la valeur probante. ARTICLE 19 - INDÉPENDANCE DES CLAUSES Si des stipulations des présentes CGV se révélaient nulles ou sans objet, les autres stipulations demeurent inchangées et continuent à s'appliquer comme si les stipulations nulles et sans objet n'y figuraient plus. ARTICLE 20 - LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE La langue des échanges et du contrat est le français. La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le français. Le contrat de service est rédigé en français et est régi par la loi française. Tout différend relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation du contrat de service et en particulier des présentes CGV relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Nanterre lorsque le co-contractant est un commerçant. Cette disposition est applicable même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou en cas de pluralité de défendeurs. CONDITIONS PARTICULIERES DE

SERVICES Les présentes Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client sont indissociables des Conditions Générales de Vente(«CGV»). SERVICE DE TELEPHONIE FIXE Article 1 - Description du Service : Dans le cadre du Service de téléphonie, Pigma propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Il existe deux (2) types d'accès proposés par Pigma dans le cadre du Service de téléphonie : de la téléphonie IP et de la téléphonie traditionnelle (présélection et revente de l'abonnement en ligne analogique, accès de base et accès primaire, accès téléphonique RNIS). L'accès à la téléphonie IP est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, etc.) et d'un accès au réseau Internet. Pigma choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. Pigma propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription. Dans le cadre du Service de téléphonie, Pigma propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, Pigma s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat de Service. Pigma pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80% des numéros de la tranche. Le Client peut choisir de modifier le numéro présenté à l'appel à partir de sa ligne sous réserve que ce soit pour utiliser un autre numéro dont le Client est l'affactaire ou pour lequel il dispose d'une autorisation expresse de l'affactaire du numéro. En cas de non-respect de cette règle, Pigma se réserve le droit de suspendre le service de présentation du numéro d'appelant sur le poste appelé. Dans le cadre du Service de Téléphonie IP, chaque appel est limité à une durée maximum de 240 minutes. Dans le cadre du Service de Téléphonie, Pigma peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux. 1.1. Forfaits illimités : les forfaits illimités sont destinés aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel entre personnes physiques, et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, télébouquiers, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux. L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit depuis une ligne Pigma. En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, Pigma se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180€ HT par ligne. Peut être considéré comme abusif l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou l'utilisation de process automatique pour le lancement des appels. Dans le cadre des forfaits illimités, les appels sont illimités vers les numéros fixes et mobiles de France métropolitaine et vers les destinations incluses, hors numéros courts, numéros satellites, numéros spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux (Mobility, Pager, Perso, Alternative, etc.). Dans le cadre des offres d'appels illimités vers la «otte mobile Pigma, les appels sont illimités depuis les lignes fixes bénéficiant d'un abonnement Pigma adapté vers les mobiles de l'entreprise bénéficiant d'un forfait mobile actif chez Pigma, sous réserve de souscription de l'option, valable au plus tard le lendemain de la portabilité. Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de sur-consommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur www.pigma.fr/?p=17973. A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au service client. 1.2. Offres Centrex (ou Communications Unifiées ou téléphonie IP) : dans le cadre des offres Centrex, les forfaits illimités (Illimité Centrex, Pack Illimité, Pack Illimité Mobile et Illimité Mobile Centrex) sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique). Les offres Centrex sont proposées avec ou sans durée d'engagement. Les abonnements mensuels aux forfaits Centrex incluent 5€ HT de Licence Logicielle et, pour les abonnements illimités, 5 € HT de Support Entreprise. Les offres Centrex incluent par défaut l'option d'envoi de sms. Le sms est facturé par acte et par destinataire, au tarif en vigueur. Cette option peut être désactivée sur simple demande au Service Client. 1.2.2. Option télétravail : dans le cadre de l'option télétravail, Pigma met à disposition des postes «jumeaux» pour les salariés qui travaillent de chez eux de manière ponctuelle ou permanente. L'option est proposée sous réserve de compatibilité technique avec le fournisseur d'accès Internet. Le poste «jumeau» est livré préconfiguré. 1.2.3. Option supervision (seule ou incluse dans l'offre Switchboard) : le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et n'est disponible que sur un accès fourni par Pigma. Dans ce cadre, Pigma décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes Pigma. 1.3. Offres SIP trunking (Accès Téléphonique IP ou Comptes SIP) : dans le cadre des offres SIP Trunking, un accès «TO ou T2IP» est livré au Client, étant entendu qu'un TOIP correspond à 2 appels simultanés, entrants ou sortants. Dans le cadre des offres de SIP Trunking, les forfaits illimités ne doivent en aucun cas être utilisés en solutions d'appoint ni en aval de dispositifs de routage d'appels ou tout autre système dont l'objectif est de trier les appels émis par type (entrant ou sortant) ou par destination (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Les offres SIP Trunking sont non compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchissement, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible. Selon le choix du Client, l'offre de SIP Trunking comprend ou non un accès Pigma (dans ce cas, offre sur accès Tiers). Dans le cadre des offres d'Accès Téléphoniques IP, le Client a bien noté que l'accès mis à sa disposition est dédié au trafic voix et qu'il lui est interdit de l'utiliser pour des %ux data. En cas d'utilisation abusive d'un accès téléphonique, Pigma se réserve le droit de résilier l'offre ou de le migrer automatiquement vers une offre du Service Internet, sans droit de retour à une offre Accès Téléphonique pour le Client, et d'appliquer une pénalité

forfaitaire de 180 € HT par accès téléphonique. Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des CP de l'offre de Service Internet Pigma. Le dimensionnement des accès de l'offre sur DSL Pigma est fait pour le Codex G729. 1.3.1. Option IP HD (ou Pack HD SIP) : l'option comprend la mise à disposition d'un accès Pigma (sous réserve d'éligibilité, accès SDSL dédié voir les sites de plus de 270, dimensionnement effectué sur la base du Codex G722) ainsi que de forfaits de communications comme spécifié sur le Bon de Commande. L'option est disponible uniquement sur le matériel certifié. La disponibilité de la qualité audio HD est liée au type de l'IPBX et postes installés et à leur paramétrage. 1.4. Services de fax : Pigma propose à ses Clients plusieurs offres de fax, sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de forfaits illimités de fax, ces derniers sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique). L'envoi est par ailleurs limité à un fax simultané par minute. 1.4.1. Pigma Fax / Fax par mail : Pigma met à disposition du client un compte de fax direct, lui permettant de réceptionner ses fax sur une boîte email, sous format pdf uniquement. Il est de la responsabilité du Client de bien déclarer la bonne adresse mail pour la configuration de la réception des ses fax. L'imprimante virtuelle Pigma (PC-to-Fax) permet d'envoyer des fax à partir du PC. Le logiciel d'envoi est compatible avec les systèmes d'exploitation Windows2000, XPet Vista. Le Client peut recevoir ou émettre simultanément 2 fax maximum. 1.4.2. Fax IP : l'offre Fax IP de Pigma permet le raccordement d'un fax analogique au réseau Pigma par le biais du protocole T38. Le bon fonctionnement du fax n'est pas garanti par Pigma.

1.5. Présélection (offre Transparence) : l'offre permet à Pigma d'acheminer les appels sortants passés par le Client à l'aide d'une ligne téléphonique sur le réseau téléphonique Pigma en composant le 0 devant le numéro à 10 chiffres. Le Client continue à payer son abonnement à son opérateur et bénéficie du tarif de communications de Pigma. Pour être présélectionné, le Client doit communiquer à Pigma le NDI des lignes à prendre en charge. La réiliation de ses forfaits auprès de son opérateur actuel reste de la responsabilité du Client. L'offre est mise en œuvre sous un délai indicatif de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés, sous réserve de compatibilité technique. L'offre est notamment incompatible avec les lignes en revente de l'abonnement, les lignes en dégroupage total, les lignes restreintes et les lignes bénéficiant d'un abonnement temporaire ou modéré. Lors d'un dégroupement avec conservation de numéro, le service est automatiquement annulé et le Client devra recontacter Pigma pour le réactiver. 1.6. Revente de l'abonnement (Accès Téléphonique RNIS et analogique ou RTC) : dans le cadre du Service de revente de l'abonnement, Pigma fournit, en fonction de l'offre choisie par le client : - une ligne analogique isolée (création de nouvelle ligne ou portabilité d'une ligne existante), - un groupement de lignes analogiques (création de nouveau groupement ou portabilité d'un groupement existant), - un accès de base isolé (création de nouvel accès de base ou portabilité d'un accès de base existant), - un groupement d'accès de base (création de nouveau groupement ou portabilité d'un groupement existant). Il est entendu que dans le cas d'une reprise d'une offre existante, Pigma reprendra l'ensemble de l'offre existante chez l'opérateur cédant (quantité de lignes ou accès groupés, intégralité des options sur les lignes ou accès) quelles que soient les informations figurant sur le Bon de Commande Pigma. Pigma appliquera ainsi les conditions tarifaires correspondant à la reprise effectuée et ne pourra pas être tenu responsable d'une différence entre la facturation réelle et celle prévue au Bon de Commande si ce dernier ne comprend pas tous les éléments de la reprise. Ces lignes permettent de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité. Les frais de mise en service incluent la fourniture de trois (3) mètres de câble maximum à partir du point de terminaison dans une configuration non complexe telle que définie ci-dessous. Configuration non complexe : la desserte interne est comprise à partir du Point de Terminaison et dans la limite de la fourniture et de la pose d'une prise téléphonique (si l'installation du Client n'en possède pas) et de 3 mètres de câble maximum à partir du Point de Terminaison si le Point de Terminaison n'est pas une tête de câble, une réglette 7 ou 14 paires ou une réglette 12 plots. En dehors de ces cas, Pigma peut s'occuper de la desserte interne dans les conditions suivantes: Pour la prestation de desserte interne de ligne analogique avec prise gigoigne depuis la tête de ligne : - < 3 mètres (configuration non complexe) : inclus - de 3 à 60 mètres : 250 € HT - de 60 à 200 mètres : 500 € HT - > 200 mètres : sur devis Les tarifs indiqués ci-dessus ne sont pas valables dans le cadre d'une configuration complexe, à savoir : travaux situés au-dessus de 2,50 mètres de hauteur, percement de murs de ligne d'épaisseur supérieure à 25 centimètres, passage de câble dans des goulottes, passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, déplacement de prise(s) existante(s) et déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant. Dans ces cas, la desserte interne d'une configuration complexe fera l'objet d'un devis, incluant l'intervention sur site, les frais de déplacement et le matériel nécessaire. Dans le cadre de la revente de l'abonnement, il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la déprogrammation du préfixe de son PABX /IPBX avant l'activation du Service Pigma afin d'éviter une rupture de service. Tout rendez-vous fixé par Pigma (directement ou par un de ses sous-traitants, France Télécom en particulier) non honoré par le client sans avoir prévenu Pigma au préalable au moins quarante-huit (48) heures à l'avance sera facturé au tarif en vigueur. 1.7. CTI - Couplage Téléphonie Informatique : API qui permettent d'intégrer la téléphonie Pigma à des applications métiers : appels sortants, envoi de SMS, ... Dans le cadre d'envoi de SMS, ces derniers sont limités à un (1) SMS par seconde et dix (10) SMS par minute. L'envoi de SMS est soumis au respect des règles de déontologie en vigueur. 1.8. Softphone (Téléphone logiciel - Pigma Phone) : Le Client s'engage à respecter les termes et conditions suivants : - Il lui est interdit de procéder à la décompilation, rétro-conception, démontage d'une partie du logiciel ou sous toute autre forme que ce soit, de créer le code source du logiciel à partir de son code objet. - Il lui est interdit de modifier ou d'altérer les marques de CPC (CounterPath Corporation). - Le logiciel est la propriété exclusive de CPC et de ses fournisseurs. - Le Client renonce à toute garantie autre que

celles accordées par la loi en vigueur. - Dans le cas où un matériel serait associé à la licence, la responsabilité de Pigma est limitée au coût du matériel. Dans le cas où le logiciel est fourni seul au Client, la responsabilité de Pigma ne peut pas excéder le prix de la licence payée par le Client. Dans les deux cas, le seul recours du Client sera l'annulation de la licence et son remboursement de cas échéant. - La responsabilité de Pigma ne saurait être engagée pour tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données. - Le Client ne peut pas distribuer de matériel pré-installé avec le logiciel dans une autre zone que celle autorisée par Pigma. - Le Client ne peut fournir les Services soumis à Licence qu'à des abonnés dans la zone autorisée par Pigma. L'Utilisateur s'engage à respecter les termes et conditions suivants : - Il lui est interdit de distribuer ou copier le logiciel mis à sa disposition, d'effectuer toute modification du logiciel ou de l'utiliser à d'autres fins que celles prévues. - Il lui est interdit de procéder à la décompilation, rétro-conception, démontage d'une partie du logiciel ou sous toute autre forme que ce soit, de créer le code source du logiciel à partir de son code objet - L'Utilisateur renonce à toute garantie autre que celles accordées par la loi en vigueur. - Dans le cas où un matériel serait associé à la licence, la responsabilité de Pigma est limitée au coût du matériel. Dans le cas où le logiciel est fourni seul à l'Utilisateur, la responsabilité de Pigma ne peut pas excéder le prix de la licence payée par l'Utilisateur. Dans les deux cas, le seul recours de l'Utilisateur sera l'annulation de la licence et son remboursement de cas échéant. - Le logiciel est la propriété exclusive de CPC et de ses fournisseurs. - La responsabilité de Pigma ne saurait être engagée pour tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données. L'utilisation de Pigma Phone est limitée à une Licence par type de plateforme par ligne téléphonique, étant entendu qu'il existe trois (3) types de plateformes (poste de travail, tablette ou mobile). Le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et de son matériel et qu'elle n'est disponible que sur un accès fourni par Pigma. Dans ce cadre, Pigma décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes Pigma. 1.9. PigmaSync : par le téléchargement de la suite logicielle PigmaStore, le Client autorise ses Utilisateurs à synchroniser leurs contacts personnels avec leur environnement professionnel et ainsi créer un espace personnel dans les outils mis à la disposition des Utilisateurs. Le Client s'engage à respecter la confidentialité des données qui seront synchronisées par l'Utilisateur. 1.10. Fourniture de numéros internationaux : Service disponible sous réserve d'éligibilité et de la fourniture de justificatifs administratifs. Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur du pays dont relève le numéro et à ne pas utiliser les numéros dans le cadre de service de call back (rappel automatique) ou de carte téléphonique. Pigma prendra toute mesure pour s'assurer du respect de ces points. Les numéros d'urgence et les numéros courts nationaux ne sont pas accessibles sauf mention contraire, spécifique par pays. La portabilité des numéros et l'inscription des numéros à l'annuaire ne sont pas disponibles sauf mention contraire, spécifique par pays. En cas de résiliation d'une offre de numéro (s) international (aux), le(s)numéro(s)résilié(s)ne peut(peuvent) être conservé(s)par Pigma, et en conséquence, ne pourra(ont) être récupéré(s) ultérieurement par le Client. Article 2 – Portabilité de numéros français Le Client, titulaire du contrat désigné par le ou les numéros qu'il demande de porter, déclare de bonne foi : - demander la résiliation du(les) contrat(s) désigné(s) par le(s) numéros(s) à porter par site et la mise en œuvre de la portabilité du(du)des) numéro(s) utilisé(s) au titre dudit(desdits) contrat(s) ; - choisir l'opérateur de boucle locale Pigma, en lieu et place de son ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de son(ses) précédent(s) contrat(s) avec son ancien opérateur, à savoir la rupture du lien contractuel avec celui-ci et le fait que la fourniture de l'accès(des accès) téléphonique(s) reste à la charge exclusive de Pigma ; - avoir donné mandat à Pigma, N°SIREN 509795829, pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de son ancien opérateur de boucle locale, afin de procéder à la résiliation de son(ses) accès téléphonique(s) auprès de son ancien opérateur et de dérouler toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre du service automatique de présélection et de revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité des numéros sous visés et le cas échéant de l'ensemble des tranches de numéro SDA rattachées aux NDI précisés. Il reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit ; - être informé que dans l'hypothèse où la portabilité ou la revente de l'abonnement n'est pas effective, il demeure client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci ; - s'engager à adresser à Pigma toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat. Toute demande de portabilité annulée à la demande du Client avant la date effective de la portabilité sera facturée au Client 55€HT par dossier de portabilité. Article 3 – Activation Les délais d'activation sont donnés à titre indicatif, Pigma ne s'engage sur aucun délai. Dans l'attente de l'activation des Services, Pigma se réserve le droit d'activer le Service Transparence (présélection) au Client pour la prise en charge de ses communications. Le Service Transparence sera résilié automatiquement et sans frais à l'activation du Service souscrit par le Client. Il est expressément convenu que les numéros de téléphones inscrits au Bon de Commande le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné. L'activation d'une offre Centrex associée à un matériel commandé par le Client auprès de Pigma est soumise à la déclaration de réception du matériel qui doit être effectuée par le Client dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande conformément à l'article 4.9 des CGV. Article 4 – Facturation La facturation du Service de téléphonie est mensuelle, les abonnements et forfaits étant facturés en début de période et les communications en fin de période. Article 5 –

Migration Pigma offre la possibilité au Client de changer d'offre au sein d'une même famille d'offres sans modification des paramètres techniques, dans la limite de deux (2) migrations par année calendaire, et ce une (1) seule fois par mois. Quand la migration de l'offre est faite par le Client directement sur son espace utilisateur, la migration sera effective à sa prochaine date anniversaire. Article 6 – Résiliation En cas de résiliation totale ou partielle du Service de téléphonie, le Client respectera les conditions énoncées aux CGV. Dans le cadre de la résiliation d'une offre Centrex sans période initiale d'engagement, le Client se verra facturé de frais de résiliation forfaitaires de 30€HT par ligne. Article 7 – Responsabilités Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de soixante (60) messages SIP par seconde et par adresse IP publique. Pigma se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés. Lors d'une demande de création de ligne par Pigma, il est de la responsabilité du Client d'informer Pigma du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse). Il est de la responsabilité du Client de sélectionner des options aux Services compatibles entre elles comme défini sur www.pigma.fr. Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à Pigma sa dernière facture d'abonnement(s) téléphonique(s), sans qu'il Pigma ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options. Article 8 – Inscription aux annuaires A l'activation des Services, Pigma notifiera par email au Client les numéros concernés par l'inscription aux services d'annuaires universels. Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour modifier ces numéros. A tout moment, le Client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels, dans la limite des paramètres d'inscription proposés par Pigma. Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire ; Pigma ne peut en aucun cas être tenu responsable des délais pratiqués. SERVICES INTERNET Article 1 – Description du Service Dans le cadre de ce Service, Pigma fournit un accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique. 1.1. Services d'accès Internet Pigma propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, SDSL ou Fibre optique. L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par Pigma. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de Pigma dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par Pigma. Le Client s'engage à fournir à Pigma un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès. Dans le cadre des Services Internet, Pigma loue au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location. Le matériel fourni au Client peut lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. L'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hotspot public mais est réservé à un usage privé. 1.1.1. ADSL ProMax : en souscrivant au Service ADSL ProMax, le Client mandate Pigma pour mener en son nom et pour son compte auprès de France Télécom toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par France Télécom. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom compatible. Le Service de dégroupage total est disponible uniquement sur ligne analogique existante ou résiliée depuis moins d'un (1) mois. Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par Pigma. Dans le cadre du Service de dégroupage total, Pigma peut fournir, sous réserve d'éligibilité technique, une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de Pigma et ne demarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son (ses) équipement(s) d'accès et fourni au support Pigma l'état des voyants du modem. 1.1.2. SDSL Garant : dans le cadre du Service SDSL 100% garanti, le débit proposé au Client est symétrique (débit ATM) et 100% garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL «classique», le dégroupage en éligibilité étendue et débit Burst sera commandé pour le compte du Client et le surcoût lui sera communiqué. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de Pigma et ne demarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son (ses) équipement(s) d'accès et fourni au support Pigma l'état des voyants du modem. En souscrivant au Service SDSL 100% garanti, le Client mandate Pigma pour mener en son nom et pour son compte auprès de France Télécom toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de ligne analogique. 1.1.3. Fibre optique : Pigma peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Le débit proposé au Client est symétrique (débit IP). L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de Pigma et ne demarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(les) équipement(s) d'accès et fourni au support Pigma l'état des voyants du modem. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client. 1.1.4. Services Managés : le Service Services Managés propose au Client une gestion à distance par les équipes Pigma de son modem-routeur et ainsi d'obtenir une configuration LAN spécifique différente de la configuration standard fournie initialement par Pigma. Ce Service ne peut s'appliquer que sur des équipements modems-routeurs certifiés par Pigma et est proposé sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de ce Service, le Client a la possibilité de demander une configuration spécifique couvrant : ouverture / fermeture de ports, création de DMZ, mise en place de whitelist / blacklist de noms de domaines accessibles, redirection de ports, configuration LAN type DHCP ou toute autre demande sous

réserve de validation préalable des services techniques Pigma. 1.1.5. Option « Fiabilité + » : offre une fonction de failover en cas de défaillance de lien. Elle repose sur un second lien qui peut être, au choix du client, dédié à la téléphonie, au même titre que le lien principal, ou bien utilisé pour les services de données ; dans ce dernier cas, et lorsque le second lien est utilisé pour la téléphonie, les % de téléphonie sont prioritaires sur les % de données. L'activation de l'option « Fiabilité + » est soumise aux conditions suivantes : - le site doit être raccordé par au moins deux (2) liens d'accès communs auprès de Pigma ; - les LAN dédiés respectivement à la téléphonie et aux données doivent avoir été séparés (soit par VLAN, soit par câblage dédié). 1.1.6. Option Adresse IP fixe publique : dans le cadre des Services Internet, Pigma peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires. Ces adresses se commandent par pack comme défini au Bon de Commande. 1.2. Hébergement Pigma fournit des Services de logiciels en mode hébergé, d'hébergement de solutions partiellement ou totalement dédiées, de location éventuelle d'équipements, leur connexion au réseau Internet, éventuellement une installation et une configuration des logiciels ou équipements, de l'espace d'installation au sein des locaux de Pigma ou de ses partenaires permettant à ses clients de placer et d'exploiter leurs logiciels ou équipements, ainsi que leur supervision et maintenance selon un niveau de service défini dans la Commande de Services. Pigma assure l'ensemble des connexions nécessaires aux prestations de service, sur la base de 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement de quatre (4) heures en jours et heures ouvrés. Pour l'ensemble des Services, le Client s'oblige à procéder à la sauvegarde régulière de ses données. Avant l'expiration du contrat, le Client s'assurera que ses données ont été sauvegardées intégralement, Pigma n'assurant aucune prestation de sauvegarde. Pigma ne garantit aucunement la récupération des données du Client qui auraient pu être perdues ou endommagées. Logiciels en mode hébergé (SaaS) : Pigma dimensionne ses infrastructures d'hébergement, matériels et systèmes de manière à délivrer le service dans les meilleures conditions de sécurité, d'accessibilité et de sécurité. Pigma s'engage à une disponibilité opérationnelle du service 365 jours/an, 9 heures sur 7 et 24 heures sur 24, hors opérations de maintenance et d'évolution. Pigma assure un taux de disponibilité de service supérieur à 99,5%. Le calcul du taux de disponibilité exclut toute opération de maintenance, évolution logicielle de la part des éditeurs, anomalie mineure ou dysfonctionnement lié à l'environnement du client ou au moyen d'accès public (réseau Internet notamment) ou à une suspension de service. Serveurs Dédiés : Le Service d'Hébergement Dédié standard comprend l'installation du serveur loué dans les salles d'hébergement, l'installation et le paramétrage des logiciels, à l'exception de sites web, l'hébergement du serveur, ainsi que la connexion du Serveur au réseau Internet par la fourniture de bande passante. Le Serveur demeure la propriété de Pigma qui en assure la gestion et la maintenance matérielle, à l'exception des logiciels et des sites web qui demeurent sous la responsabilité et le contrôle du Client. Le Client a la possibilité d'héberger le nombre qu'il souhaite de sites web et de noms de domaine dans la limite des capacités de stockage du serveur et des capacités des ressources systèmes telles que décrites dans la Commande de Services et de la bande passante. Adresses IP : Le Client doit utiliser exclusivement l'adresse ou les adresses IP fixes qui lui ont été allouées par Pigma. Il est formellement interdit au Client de générer ou de paralyser les échanges ou le fonctionnement d'Internet et du réseau de télécommunications de Pigma, notamment en utilisant une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée. Le Client s'expose à une suspension du Service et à la facturation de frais d'intervention du personnel de Pigma. Pigma se réserve la possibilité, notamment pour les besoins de continuité du Service, de modifier l'adresse IP fixe allouée au Client. Colocation : Ce service comprend : - La fourniture par Pigma d'espace ou de suite réservée(e) aux baies conformément à la Commande de Services, permettant au Client d'entreposer et de faire fonctionner ses équipements au sein des locaux ; - La fourniture d'un point de connexion vers une alimentation électrique monophasée protégée de 230 Volt AC fournissant un maximum de 1,000 Watts par baie (sauf stipulation contraire dans la Commande de Services). Le courant AC sera disponible au point de connexion des Clients mesuré au tableau de distribution du courant 100% du temps ("Cible de Disponibilité du Courant"). La fourniture d'un système de sauvegarde de batteries UPS protégera le point de connexion sus mentionné ; - Des efforts raisonnables pour maintenir une température de l'air ambiant de 23 degrés Celsius à l'endroit où sont situés les équipements, avec un minimum de 13 degrés Celsius et un maximum de 27 degrés Celsius (« Cible de Température »). A cet effet seront utilisés des équipements conçus pour maintenir la température requise lorsque la température ambiante extérieure se situe entre 30 et moins 2 degrés Celsius (saturé) sur la base d'une densité électrique de 500 watts par mètre carré ; - La fourniture d'un système de détection et / ou d'extinction d'incendie ; - La fourniture d'un éclairage adéquat au sein des locaux ; - La suppression de l'ensemble des paquets et déchets des parties communes des locaux. Toutefois, le Client reste responsable des déchets particuliers. Si Pigma n'atteint pas ses objectifs de Disponibilité Électrique ou de Température susvisés au cours d'un mois civil, le Client recevra un avoir calculé en fonction du taux d'indisponibilité le plus fort entre l'électricité et la climatisation et sur la base de la rélevance mensuelle. Le Client devra envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception dans les dix (10) jours suivant l'incident afin de faire valoir son droit à avoir, la preuve de l'indisponibilité restant à la charge du Client. -Entre 0% et 0,03%, 5% d'avoir.

- Entre 0,04% et 0,15%, 10% d'avoir. - Entre 0,16% et 0,70%, 15% d'avoir. - Au-dessus de 0,71%, 20% d'avoir. Pigma autorise, sous réserve de justificatifs d'identification et de sécurisation, le Client sur notification faite 24 heures au préalable à pénétrer dans les locaux à tout moment, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin d'effectuer les opérations nécessaires de maintenance et/ou de réparation des équipements que Pigma n'est pas tenue de fournir dans le cadre des Services. En cas d'urgence avérée, la société Pigma fera son possible afin de permettre au Client d'accéder au local sans pouvoir garantir une telle requête. Si ces opérations nécessitent une déconnexion ou une connexion des équipements à l'infrastructure de Pigma, il est nécessaire de recourir à un ingénieur de Pigma qui se chargera de ces

opérations. Celles-ci seront facturées au Client sur la base d'un devis accepté et signé par le Client. Aucune prestation ne pourra être réalisée sans acceptation du devis. Le Client n'acquiert ni droit d'occupation, ni aucun autre droit sur les locaux pendant la durée du Contrat de Service. Le droit du Client se limite à installer, entreposer et faire fonctionner son équipement dans les espaces qui lui ont été attribués dans les locaux au titre des Services qu'il a achetés. Le Client s'interdit d'utiliser une partie quelconque des locaux à une fin autre que l'emplacement de son équipement et que l'exploitation de son activité. Au cours de l'exécution du présent Contrat de Service, le Client s'engage à garder en bon état l'espace attribué et ses installations, et au terme du dit Contrat de Service, à les restituer dans leur état d'origine, hors usage normale. Le Client s'engage à ne pas agir dans les locaux, d'une manière susceptible de créer un risque en matière de santé, de sécurité, de sûreté et autre, ou qui entraînerait pour Pigma le non-respect de ses modalités d'assurance ou de ses engagements. Le Client s'engage à permettre l'accès aux équipements, informations et installations et à fournir les autorisations nécessaires pour permettre le cas échéant à Pigma d'exécuter ses obligations au titre du Contrat de Service. Le Client s'engage à ce que les équipements connectés à l'alimentation électrique respectent les règles de Pigma en matière de distorsion harmonique ; en particulier que la distorsion harmonique totale (y compris toutes les harmoniques jusqu'à 40ème rang) et leurs effets sur la tension d'alimentation au point commun de couplage sont inférieurs ou égaux à 5%. Pigma se réserve le droit d'exiger le transfert de l'hébergement de l'équipement à l'intérieur du périmètre du site ou sur un autre site raccordé au réseau de Pigma, après en avoir avisé et consulté par écrit le Client. Pigma fera preuve de toute la diligence requise pour réduire au minimum la perturbation ainsi causée à l'activité du Client. Tous les coûts financiers engendrés par ce transfert seront à la charge de Pigma. Le Client reconnaît que les abonnements liés aux Services ont été calculés et acceptés en tenant compte du fait que la consommation électrique de ses équipements ne dépassera pas le plafond indiqué dans la commande de service ou le devis (ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat de Service) et que toute consommation excessive créera des charges supplémentaires. Si ce plafond est franchi, Pigma a le droit, en plus de facturer le courant consommé, soit d'augmenter les abonnements pour tenir compte de toute surconsommation de courant, soit de demander au Client d'effectuer les changements nécessaires aux équipements (y compris le déplacement de certains éléments des équipements si cela est nécessaire), de sorte que la consommation de courant ne dépasse pas le plafond fixé dans la commande de service ou le devis ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat de Service. Un abonnement annuel de Circuit sera facturé par circuit à compter du début de la deuxième année du Contrat de Service. L'abonnement annuel de Circuit est composé des frais correspondant à la maintenance et à la location du Circuit, son montant sera soit spécifié dans le devis de câblage soit de cent (100) euros hors taxes par câble. Nom de domaine : Pigma met à la disposition de ses Clients des Services liés à la réservation, au transfert et au renouvellement en ligne de noms de domaines sous réserve de leur disponibilité, ainsi qu'à la gestion des adresses email correspondantes. Il est de la responsabilité du Client de respecter les règles déontologiques, la propriété industrielle, patrimoniale ou intellectuelle, la réglementation et les usages de l'Internet ainsi que de renouveler avant échéance le nom de domaine au travers de notre site web. Le nom de domaine enregistré est la propriété du Client. Il est par ailleurs rappelé que l'enregistrement d'un nom de domaine n'est pas un dépôt de marque. Il appartient donc au Client de prendre toutes dispositions utiles pour s'assurer d'une protection juridique «cace de son nom de domaine. Hébergement web, production et diffusion de données : au travers des Services, le Client a la possibilité de produire et de diffuser des données sur les réseaux. Le Client est le producteur des données de toute nature stockées et diffusées sur ses Services et s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à disposer de toutes les autorisations nécessaires pour leur stockage et leur diffusion. En cas de non-respect des lois françaises ou internationales ou des règles déontologiques de protection des mineurs, Pigma se réserve de droit de fermer les Services sans délais. Le Client reconnaît Pigma de toutes les conséquences péuniaires pouvant résulter de la mise en cause de

sa responsabilité civile ou pénale à raison de la présentation de données ou de données qu'elles soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir de ses Services ou du(des) nom(s) de domaine du Client à l'égard de la législation dans le monde entier. Le Client s'engage à intervenir à toute instance engagée à l'encontre de Pigma du fait de la présentation et du contenu des données et/ou du(des) nom(s) de domaine, aux fins de s'identifier comme étant le seul et l'unique responsable de ces données et de ce(s) nom(s) de domaine. Le Client est seul responsable des contenus et services hébergés sur ses Services et des informations transmises ou collectées et donc Pigma n'assume aucune responsabilité quant à ces derniers. Le Client reconnaît assumer seul la responsabilité éditoriale prévue par la loi du 30 Septembre 1986 relative à la liberté de la communication audiovisuelle et s'engage à satisfaire à l'obligation de déclaration préalable prévue par ladite loi et décret du 17 Avril 1987. En cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, à Pigma relatives aux agissements du Client sur l'hébergement de son site web, quels qu'ils soient, comme dans le cas où le Client ferait disparaître des sites les éléments de son identification, Pigma sera en droit de suspendre immédiatement et sans préavis la connexion au serveur (Loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique), sans que cette suspension ne puisse donner droit au versement d'aucune indemnisation. Article 2 – Responsabilités Il est de la responsabilité du Client de ne pas porter un NDI utilisé comme support à un accès ADSL. Le Client doit ouvrir les ports de firewall : UDP 5060, 5061 et 16 384 à 16 482. Le Client doit désactiver la fonction d'optimisation SIP (ALG) du routeur WAN. L'utilisation du serveur SMTP de Pigma n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'emails en masse (plus de trois (3) connexions simultanées par seconde et plus de cent (100) mails par connexion), plus de dix (10) destinataires par email et/ou deux cents(200) destinataires différents par semaine. L'envoi d'emails au travers du serveur SMTP de Pigma est possible après authentification ou depuis un accès Pigma. Pigma ne peut en

aucun cas être tenu responsable en cas de dégroupage d'une ligne supportant d'autres services déjà existants dont le numéro aurait été communiqué par le Client. Article 3 - Durée d'engagement Le Service Internet est soumis à une durée minimale d'engagement de vingt quatre (24) mois sauf mention contraire dans le Bon de Commande. Article 4 - Migration/Déménagement En cas de modification du débit SIM, le Client devra passer une nouvelle commande. Lors de l'activation de la nouvelle commande, le Client redémarre donc son engagement sans être facturé de ses mensualités restant dues sur son ancien accès et sans modification des paramètres techniques de l'accès (hors débit). Lors de la migration d'un accès vers un autre type d'accès ou en cas de déménagement, le Client doit alors passer une nouvelle commande et résilier son accès initial. Article 5 - Activation Les délais d'activation de service sont donnés à titre indicatif, Pigma ne s'engage sur aucun délai. Pour un accès xDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité, d'éligibilité et de compatibilité technique de la ligne analogique France Telecom. L'éligibilité communiquée sur le site internet de Pigma est donnée à titre indicatif et peut être révisée en cours de commande. La desserte interne inférieure à trois (3) mètres est gratuite, au-delà de trois (3) mètres un devis complémentaire sera établi. Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur. SERVICE DE TÉLÉPHONIE MOBILE Article 1 - Description du Service Le Service de téléphonie mobile est un service de radiocommunication permettant au Client d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications GSM, GPRS, EDGE et UMTS selon l'offre et le terminal choisis par le Client. Ce Service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux GSM, GPRS, EDGE et UMTS à partir d'un terminal mobile compatible mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir la carte SIM /USIM remise au Client. L'abonnement au Service comporte l'usage d'un numéro d'appel attribué par Pigma ou porté à la demande du Client. Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et d'options. Plusieurs formules d'abonnements peuvent être proposés, incluant ou non un forfait de communications. Les services de base inclus dans l'abonnement, et lui automatiquement à la disposition du Client, sont décrits dans la fiche tarifaire. Les offres Mobile sont proposées avec ou sans durée initiale d'engagement, comme indiqué au Bon de Commande. Pour les offres mobiles n'ayant pas de forfait illimité Data (inclus dans le forfait, ou en option), l'accès à la Data ne sera pas ouvert par défaut. Le Client qui souhaiterait consommer de la Data au compteur peut en faire la demande par simple appel au Service Client. 1.1. Forfaits illimités Les forfaits comprenant un nombre illimité de communications (Voix, Data, SMS, MMS, etc.) sont réservés à un usage strictement privatif. L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive. Est entendu comme raisonnable, le taux moyen d'utilisation du Service tel qu'observé sur la base Clients bénéficiant de la même offre ou une offre comparable au cours des trois derniers mois. En cas d'utilisation abusive ou inappropriée de l'offre de Service comprenant des communications illimitées, Pigma se réserve le droit de résilier de plein droit le forfait illimité (conformément aux dispositions à l'article 12 des CGV et CP de Services) ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 180 € HT par forfait. Pigma ne saurait en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation des Cartes après le dit délai de préavis. Le Client restant alors redevable de toute consommation effectuée depuis ces Cartes au-delà de ce délai. Lorsque le Client souscrit ou bénéficie d'une offre de Service comprenant un nombre illimité de communications (voix, data, SMS, MMS), le type de communications illimitées concernées est précisé dans les documents commerciaux relatifs à cette offre. Lorsque les communications illimitées sont possibles, elles ne sont autorisées qu'entre personnes physiques (sauf communications data) et pour un usage personnel non lucratif direct. Lorsque les communications illimitées sont possibles vers des numéros de mobiles d'un réseau spécifique, le Client est informé que sont exclus les numéros de mobiles du dit réseau ou attribués à d'autres fournisseurs de services de téléphonie mobile en cours de portabilité. Dans le cadre de communications data illimitées, Pigma est susceptible d'indiquer un seuil (fair-use) au-delà duquel la bande passante disponible pour la ligne sera réduite, sans coupure ni facturation supplémentaire. Le partage de connexion est ouvert pour tous les forfaits « KM » (KM0, KM1, KM3 et KM5) intégrant une option Internet. Ce partage de connexion est prévu pour un usage ponctuel et n'a pas pour objet de se substituer à un accès Internet filaire. L'utilisation du partage de connexion comme accès Internet principal pourra être considéré par Pigma comme usage abusif. Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée d'une offre de Service comprenant des communications illimitées : - l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation, - l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, - la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées, - l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu, - l'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'ils s'agissent d'échanges de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques, etc.) et par quelque moyen que ce soit, - l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non. Article 2 - Activation 2.1. Date d'activation : la date d'activation de la ligne, à compter de la date de livraison, est laissée à la discrétion du Client. Néanmoins, en cas d'absence expresse de demande du Client dans les trente (30) jours suivant la date de livraison de ses équipements par Pigma, au lieu indiqué sur le Bon de Commande, le Client accepte que Pigma lui active sa ou ses ligne(s) de plein droit. Pigma procédera alors à la facturation de l'abonnement et des services souscrits par le Client à compter de la date d'activation, sans que ce dernier puisse s'y opposer. 2.2. Numéro d'appel : si le numéro d'appel du Client devait être modifié, Pigma se réserve le droit de changer ce numéro après en avoir avisé le Client avec un préavis su"sant, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer. Article 3 - Tarifs

La fiche tarifaire précise les principes de comptage du volume de données en mode paquet pris en compte dans le calcul des factures. Les tarifs sont susceptibles de varier en fonction de l'évolution des circonstances et des prestations offertes. Article 4 - Prestations complémentaires Pigma met à la disposition du Client, sans supplément d'abonnement, un ensemble de prestations complémentaires, incluses dans l'abonnement, quelle que soit la formule tarifaire choisie. Ces prestations sont définies ci-après et l'éventuelle tarification affectée liée à l'utilisation de ces prestations est décrite au sein de la fiche tarifaire en vigueur. 4.1. Couverture : l'émission et la réception d'appels par le Client lorsque ce dernier est hors du territoire métropolitain est soumise à conditions. Le Client peut, le cas échéant faire évoluer cette couverture en souscrivant à des services optionnels. 4.2. SMS 4.2.1. Carte SIM : la Carte SIM permet techniquement de mettre en mémoire des SMS. Il appartient au Client d'effacer régulièrement les SMS contenus dans sa carte SIM afin de ne pas en saturer la mémoire. La durée de conservation des SMS non lus est de quatorze (14) jours. Il appartient donc au Client de les consulter dans ce délai afin de ne perdre aucun SMS; Pigma ne pouvant être tenue responsable à ce titre. 4.2.2. La réception de SMS sur le Terminal n'est pas facturée au Client. 4.2.3. L'envoi de SMS est facturé au tarif en vigueur décrit dans la fiche tarifaire, si l'offre souscrite par le Client le prévoit. 4.2.4. Dans le cadre de packs de SMS, le Client s'engage à ne pas en faire usage pour du spam de SMS. Une ligne est considérée comme faisant du spam SMS dès lors qu'elle n'utilise pratiquement que le Service SMS, et pas ou très peu les Services voix et data et que son trafic SMS consiste uniquement en SMS sortants. 4.2.5. Dans le cadre de SMS envoyés depuis l'étranger, le numéro du destinataire a"ché dans le détail d'appels sera obligatoirement celui du centre de messagerie. Article 5 - Fourniture de la Carte (SIM/USIM) par Pigma 5.1. La Carte remise au Client par Pigma permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales. Elle est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal, conçu pour l'accueillir. Pigma est seule propriétaire de cette Carte. En conséquence, le Client ne peut la créer, la louer, la mettre à disposition d'un tiers, à titre gratuit ou onéreux, sauf accord préalable écrit de Pigma, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. Il est expressément entendu que le Client ne pourra en aucune façon, atteindre à l'intégrité de la Carte mise à sa disposition pour les besoins du Service, Pigma restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite Carte. 5.2. Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services et options. De façon générale, et notamment dans une telle hypothèse, Pigma se réserve la possibilité de suspendre ou de restreindre le service en cas d'atteinte au bon fonctionnement de son réseau du fait du Client, après en avoir dûment informé ce dernier. 5.3. Vol et perte de la Carte : Le Client est tenu d'informer immédiatement Pigma et ce par tout moyen, de la perte ou du vol de sa Carte, afin que sa ligne soit mise hors service. En cas de vol ou de perte de la Carte, le Client doit également le déclarer aux autorités de police ou consulaires, une copie du récépissé de la déclaration devant être remis à Pigma. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à Pigma une lettre recommandée avec accusé de réception sous quarante-huit (48) heures à compter du dit vol ou de la dite perte. Le Client est responsable de l'usage de sa carte et du paiement de toutes les communications passées avant la mise hors service, et ceci sans exception. Sa responsabilité, après la mise hors service, est dérogée à réception par Pigma de la lettre recommandée. En cas de contestation sur la mise hors service, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par Pigma. En dépit de la suspension, le Contrat de Service reste en vigueur et les redevances d'abonnement et les éventuels services facturés. La ligne sera remise en service par l'émission par Pigma d'une nouvelle carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par voie de courrier. Pigma s'engage à faire de son mieux pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel. 5.4. Pigma ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition intempestive par téléphone, courrier, télex, télécopie ou télégramme. Pigma ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client. 5.5. Le rétablissement des services après émission par Pigma d'une nouvelle Carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte. 5.6. La Carte SIM mise à disposition par Pigma est conçue pour une durée moyenne d'utilisation de l'ordre de quatre ans. Toute carte défaillante du fait de cette limitation sera remplacée sans frais par Pigma. Article 6-Responsabilités 6.1. Responsabilités de Pigma 6.1.1. Pigma ne peut être tenue responsable : - de perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS de l'Opérateur ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation, - de l'absence de couverture de certaines zones, notamment en ce qui concerne les réseaux de transmission de données, - des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, - des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'Internet et des services SMS+ ou MMS+. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus, - d'une mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau Internet, - de virus informatiques transmis par le réseau Internet, - des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lequel le Client correspond, Pigma n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisis ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes, - d'une utilisation de l'abonnement non conforme, - des demandes de modification par le Client des

droits d'accès aux services, - du contenu et la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmises, - de l'usage que le Client fait des informations obtenues, - de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques, - en cas de la non transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non réalisation de celle-ci, hormis le cas où Pigma aurait suspendu la ligne sans en avoir préalablement le Client. 6.1.2. Pigma ne saurait être tenue pour responsable du non fonctionnement ou du dysfonctionnement de la Carte dans un Terminal qui ne serait pas compatible ou d'une utilisation non conforme à son usage. 6.1.3. Dans l'hypothèse où Pigma serait amenée à ne pas exécuter son obligation principale pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès des son service client Pigma. 6.1.4. Conformément aux CGV, lorsque la responsabilité de Pigma est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffres d'affaires, les pertes de données. Toutefois par dérogation, le montant des dommages et intérêts que Pigma pourrait être amenée à verser dans les conditions précitées est strictement limité à 7500 Euros TTC par Client. A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de Pigma ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers. Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge ainsi Pigma de toute responsabilité à ce titre. 6.1.5. Le Client est informé que l'utilisation du Service ne permet pas l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence lorsqu'il utilise certains mobiles connectés à un modem de connexion Wi-Fi internet compatible. Pour effectuer les appels vers les 15, 17, 18, 115 et 119, Pigma recommande au Client : - soit de déconnecter son mobile de son modem pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile. Ces appels seront alors acheminés en couverture GSM ; - soit de composer le 112 depuis le mobile en couverture GSM. Le 112 est un service d'urgence géré par un des services d'urgence choisis par le préfet de chaque département ; - soit d'appeler depuis une ligne fixe. 6.2. Pigma, en sa qualité de prestataire de services, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les spécifications et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service ainsi qu'aux débits et à la qualité du réseau de l'Opérateur. Pigma prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication et fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition. 6.3. Responsabilités et obligations du Client. 6.3.1. Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par Pigma à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes. 6.3.2. Le Client s'engage à retourner à ses frais à Pigma toute carte défectueuse. 6.3.3. Le Client doit s'assurer lui-même qu'il dispose d'un Terminal conforme pour assurer le bon fonctionnement des accès GSM, EDGE, UMTS, HSDPA, GPRS et l'accès au Service Pigma souscrit. Le Client doit également s'assurer lui-même ou auprès de son prestataire que le service fonctionne.

6.3.4. Le Client déclare accepter les caractéristiques et les limites de l'Internet mobile, et notamment, reconnaît qu'il a une parfaite connaissance de la nature d'Internet, et en particulier de ses performances techniques, des aléas de la couverture et des temps de réponse pour consulter, interroger ou transférer des informations. 6.3.5. Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par d'éventuels virus. 6.3.6. Le Client doit s'assurer lui-même qu'il dispose des équipements terminaux et des logiciels conformes pour le bon fonctionnement des accès aux réseaux GSM, GPRS, EDGE, UMTS et HSDPA. Le Client doit s'assurer lui-même de la conformité de son Terminal avec les normes GSM, EDGE, GPRS et UMTS de l'Opérateur ou avec les réseaux des opérateurs avec lesquels Pigma a conclu des accords d'itinérance. 6.3.7. Le Client est seul responsable : - de l'usage qu'il fait des informations obtenues, - du non-respect des conditions d'utilisation et de toute manipulation présentant un caractère anormal, - de l'usage de données qu'il transfère. Le Client reste seul responsable de ses relations avec ses prestataires ou tiers n'agissant pas au nom et pour le compte de Pigma. 6.3.8. Le Client garantit Pigma contre tous recours, réclamations et poursuites qui pourraient être exercés par ses prestataires sur tout fondement que ce soit ; le Client s'engageant à indemniser Pigma des coûts et dommages prononcés à son encontre. Cette disposition s'entend sans préjudice du droit pour Pigma de résilier les présentes ou de demander réparation de son éventuel préjudice. Article 7 - Résiliation 7.1. En cas de résiliation, le Client devra restituer à ses frais la Carte, étant entendu que le Client demeure responsable, dans les conditions prévues aux présentes, de la Carte, tant qu'elle n'a pas été restituée à Pigma. 7.2. Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du présent Contrat de Service par demande à son service Client, confirmée le cas échéant par courrier ou tout autre moyen. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de soixante douze (72) heures ouvrées précédant la date de résiliation. 7.3. En cas de résiliation du Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, Pigma se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires. Ainsi le numéro d'appel peut être archivé par Pigma et se trouver ainsi hors service : Pigma ne peut alors garantir que le Client puisse récupérer le même numéro d'appel dans l'hypothèse où le Client déciderait finalement de poursuivre les relations contractuelles. 7.4. Par dérogation à l'article 12.2. des CGV, et uniquement pour le Service de téléphonie mobile, le Client peut mettre fin à son Contrat de Service, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cas limitatifs suivants : - Adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande non

couverte par le réseau de l'Opérateur et sous réserve que la demande de résiliation de ou des abonnements soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date de mise en service de la ou les lignes. Lors de la souscription d'une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G de l'Opérateur, le Client déclare être informé de la présence ou non de connectivité 3G à l'adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande. Le Client ne saurait donc se prévaloir du défaut de couverture 3G à cette adresse pour obtenir la résiliation anticipée de son abonnement à une offre de service permettant l'accès aux réseaux GSM et 3G de l'Opérateur au cours de la période initiale d'engagement, - Déménagement du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau GSM et/ou 3G de l'Opérateur, selon l'offre choisie par le Client, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date du déménagement, - Déménagement à l'étranger, - Handicap physique de l'utilisateur de la ligne incompatible avec l'utilisation d'un terminal mobile, - Mise en détention dans un établissement pénitentiaire, - Liquidation, redressement judiciaire du Client, - Cas de force majeure, au sens de la jurisprudence de la Cour de cassation, affectant le Client. Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Pigma avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation par Pigma de ladite cause de résiliation et des documents justificatifs afférents, la résiliation du ou des Contrat(s) de Service(s) prend effet dans un délai de sept (7) jours ouvrés. Article 8 - Conditions spécifiques du mode international 8.1. Définition du mode international 8.1.1. Le mode international permet au Client ayant souscrit une offre Pigma d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM Pigma des communications nationales et internationales ainsi que des SMS, des MMS et de la navigation sur l'Internet mobile en mode WAP ou WEB à partir de certains réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur. Il appartient au Client ayant souscrit une offre Pigma de s'adresser au service client afin de connaître l'ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile n'est accessible à l'étranger que dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. 8.1.2. La réception et l'émission de SMS et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM/GPRS/EDGE et 3G des opérateurs étrangers ne sont possibles que dans les pays où les opérateurs étrangers ont mis en place ce service et ont passé un accord d'itinérance internationale en mode GSM/GPRS/EDGE et 3G avec l'Opérateur. Le service MMS est disponible sur les réseaux GPRS/EDGE/3G des opérateurs étrangers ayant passé un accord d'itinérance internationale en mode GPRS/ EDGE/3G avec l'Opérateur. L'émission ou la réception de MMS à l'étranger n'est possible qu'entre les mobiles compatibles MMS des opérateurs métropolitains. 8.2. Modalités d'accès, durée et prise d'effet 8.2.1. L'accès au mode international est bloqué par défaut sur l'ensemble des offres Pigma. L'activation du mode international est subordonnée à la signature d'une décharge dédiée par le Client. Cette décharge concerne l'ensemble des lignes du Client. L'activation du mode international pour une ou plusieurs lignes sera effectuée sur demande écrite du Client précisant les numéros de téléphone concernés et la date de désactivation du mode international souhaitée. La demande d'activation sera effective quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de la demande du Client, sous réserve d'acceptation par Pigma. Le même délai sera observé pour la désactivation. 8.2.2. L'accès au mode international est gratuit, sans limite de validité. Il peut être assorti d'un dépôt de garantie selon les termes et modalités prévues aux CGV. 8.3. Communications 8.3.1. Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la fiche tarifaire de l'offre Pigma. 8.3.2. La consultation de la messagerie vocale Pigma à l'étranger et l'accès au WAP et au WEB sur les réseaux GSM des opérateurs étrangers sont décomptés au prix d'un appel émis depuis l'étranger vers la France métropolitaine. 8.3.3. Conformément à la réglementation européenne en vigueur, la ligne sera automatiquement interrompue une fois que la consommation de données à l'étranger aura atteint un plafond de sécurité déterminé par l'opérateur mobile technique et compris entre quarante-cinq (45) et soixante (60) Euros hors taxe dans le mois compte tenu des délais de traitement de la remontée d'informations du pays tiers. Le Client recevra un avertissement lorsque sa consommation aura atteint 80% dudit plafond. Lorsque le crédit total aura été consommé : la connexion sera coupée. Le Client pourra rétablir sa connexion une fois qu'il aura signé une décharge par laquelle il demande explicitement la levée de ce plafond, et s'engage à s'acquitter de tous les frais qui seront alors induits par ses consommations de données en Europe, sans plus aucun plafond de sécurité. 8.4. Obligations et responsabilité de Pigma Pigma prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service Pigma. Toutefois, la responsabilité de Pigma ne pourra être engagée en raison : - de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ; - de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ; - de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association. 8.5. Responsabilité du Client Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale. 8.6. Résiliation Le Client ayant souscrit une offre Pigma peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service client. Article 9 - Conditions spécifiques relatives à la portabilité entrante Les présentes conditions s'appliquent en cas de demande de portabilité entrante ou de portabilité sortante d'un numéro mobile affecté par un opérateur mobile métropolitain. Elles complètent les CGV et CP du Service de téléphonie mobile, quand elles ne les remplacent pas. 9.1. Définitions «Opérateur donneur» : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté ; «Opérateur receveur» : opérateur mobile métropolitain auprès duquel le Client souscrit

un nouveau Contrat de Service et vers lequel le numéro mobile est porté. «Portabilité entrante» : droit qui, associé à la souscription à un Contrat de Service Pigma, permet au Client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par cet opérateur lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès de Pigma. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Pigma du Contrat liant le Client à l'autre opérateur mobile métropolitain et des obligations y afférentes. «Portabilité sortante» : droit qui permet au Client d'une offre Pigma de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par Pigma en cas de souscription à une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'autre opérateur mobile métropolitain du Contrat liant Pigma au Client et des obligations y afférentes. «Portage» dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro mobile affecté par un opérateur mobile métropolitain à l'un de ses Clients vers Pigma. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après. «Portage» dans le cadre d'une portabilité sortante : opération de transfert du numéro mobile affecté par Pigma vers un autre opérateur mobile métropolitain. « Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alphanumérique de douze caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges interopérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole. Les Clients Pigma peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, leur service client ou le serveur vocal mis à leur disposition. 9.2. Portabilité entrante Le processus de portabilité entrante est mis en œuvre conformément aux dispositions stipulées ci-après. 9.2.1. Mandat donné à Pigma. Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès de Pigma, le Client donne mandat à Pigma pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, Pigma informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 9.2.4 des présentes conditions, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant. La portabilité n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du Contrat souscrit antérieurement auprès de l'opérateur donneur. 9.2.2. Motifs d'inéligibilité Pigma pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants : - incapacité du demandeur ; - demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ; - numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ; - numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée 9.2.3. Processus de demande de portabilité entrante 9.2.3.1. Il est appelé que le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro concomitamment à sa demande de souscription au Contrat de Service à une offre Pigma. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à Pigma son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis son mobile dont le numéro fait l'objet du portage, le service client ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. Pigma vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis Pigma doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à Pigma afin de finaliser la demande du Client. 9.2.3.2. Lors de la souscription au Contrat de Service et de la demande de portabilité, le Client peut d'un numéro « temporaire » attribué par Pigma, dans l'attente du portage effectif du numéro, objet de la demande de portage. Dans ce cas, l'abonnement au Service Pigma emporte l'usage : - dans un premier temps, du numéro « temporaire » mis à disposition du Client par Pigma jusqu'à la date de portage ; - dans un second temps, du numéro de mobile ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. 9.2.3.3. Le jour du portage, le numéro porté devient actif sur le réseau de l'opérateur allié à Pigma. Le Client perd, le cas échéant, l'usage de son numéro « temporaire ». Il sera informé de cette évolution conformément aux dispositions de l'article 9.2.4. 9.2.3.4. Lorsque le Client choisit de souscrire à un Contrat de Service sans bénéficier d'un numéro « temporaire », l'abonnement au Service Pigma comporte l'usage, à compter du jour de portage et de mise en service de la ligne, du numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. 9.2.3.5. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la fiche tarifaire Pigma. 9.2.4. Date de portage 9.2.4.1. Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être supérieur à dix (10) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par Pigma des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité d'une part, et le portage effectif du numéro, d'autre part. Le Client peut demander à Pigma un délai de portage supérieur à 10 jours sans toutefois que ce délai n'exécède 59 jours à compter de la demande. 9.2.4.2. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif de son numéro. Il est précisé qu'en cas de souscription à un Contrat de Service à l'offre Pigma par vente à distance, soit en ligne sur le WEB soit par téléphone, le délai de portage de dix (10) jours ne court qu'à compter de l'expiration du droit de rétractation dont le délai est fixé à sept (7) jours à réception du Bon de Commande signé par le Client, conformément aux dispositions légales et réglementaires régissant la vente à distance. 9.2.4.3. Pigma informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par SMS. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 9.2.2 susvisé. A J-1 de la date de portage, un SMS sera également envoyé au Client par Pigma pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier. 9.2.4.4. Une

interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à ladate de portage visée ci-dessus. Le service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui. 9.2.5. Mise à disposition de la carte SIM par Pigma 9.2.5.1. Pigma délivrera au Client une carte SIM suite à la souscription à son Contrat mobile. 9.2.5.2. Souscription à un Contrat de Service associé à un numéro « temporaire » Lors de la souscription à un abonnement avec numéro « temporaire », Pigma fournit au Client une carte SIM associée à un numéro « temporaire ». Ce numéro est mis à disposition du Client par Pigma jusqu'à la date de portage visée à l'article 9.2.4 ci-dessus. A ladite date de portage, le numéro, objet du portage, se substitue automatiquement au numéro temporaire. 9.2.5.3. Souscription à un Contrat sans numéro « temporaire » Pigma fournit au Client, à l'occasion de la souscription au Contrat, une carte SIM associée au numéro ayant fait l'objet de la procédure de portabilité entrante. Cette carte SIM est active sur le réseau de l'opérateur à compter de la date du portage effectif de son numéro. 9.2.5.4. Il appartient au Client de remplacer la carte SIM fournie par l'opérateur donneur par celle que lui a remise Pigma. 9.2.6. Modification de la date de portage Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service client de Pigma au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro. Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 9.2. des présentes conditions, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'exécède un (1) mois à compter de la nouvelle demande. 9.2.7. Annulation de la demande de portabilité entrante auprès de l'opérateur receveur 9.2.7.1. Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Pigma qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée. 9.2.7.2. Pigma accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service client Pigma au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif. Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat de Service souscrit auprès de Pigma. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de Pigma au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit auprès de cet opérateur. 9.2.7.3. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante associée à une demande de numéro « temporaire », ce numéro devient le numéro définitif du Client pour toute la durée du Contrat de Service. 9.2.7.4. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante non associée à la mise à disposition d'un numéro « temporaire », Pigma met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne. 9.2.7.5. Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions Générales de vente de l'opérateur donneur. 9.2.8. Responsabilité de Pigma 9.2.8.1. Pigma demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et son précédent opérateur, l'opérateur donneur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles le précédent opérateur subordonne le portage du numéro mobile affecté au Client. 9.2.8.2. La responsabilité de Pigma ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à son précédent opérateur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à Pigma du numéro mobile mis à la disposition du Client par son précédent opérateur. 9.3. Portabilité sortante 9.3.1. Conditions de la portabilité sortante 9.3.1.1. L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'opérateur receveur à Pigma est subordonnée aux conditions suivantes : - la demande de portabilité sortante ne peut être effectuée que par l'opérateur receveur sur demande du Client. La demande de portage doit comporter le numéro de mobile, objet de la demande, et le RIO correspondant à ce numéro ; - le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez Pigma ; - le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée. 9.3.1.2. Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, Pigma donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera le Client de l'acceptation de sa demande de portabilité. 9.3.1.3. Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de Pigma est de facto annulée. 9.3.2. Demande de portabilité sortante 9.3.2.1. Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par Pigma vers un autre opérateur mobile métropolitain doit formuler directement sa demande de portabilité auprès du nouvel opérateur («opérateur receveur»). L'opérateur receveur se chargera alors d'effectuer auprès de Pigma l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du Contrat de Service que le Client a souscrit auprès de Pigma en ce qui concerne le numéro porté. 9.3.2.2. Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le service client Pigma ou, le cas échéant, le serveur vocal d'informations Pigma mis à sa disposition. Le service client Pigma ou le serveur vocal d'informations Pigma informe alors le Client : 1) sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ; 2) sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à Pigma. Ces informations lui seront

confirmées par SMS. SERVICE FOURNITURE DE MATÉRIEL Article 1 - Description du Service 1.1. Achat de matériel : Pigma vend à ses Clients des équipements qu'il facture à la date de la Commande et qu'il expédie par voie postale ou par transporteur. Dès réception du matériel, il devient la propriété exclusive du Client qui en est alors responsable. Il est entendu que le matériel vendu est configuré pour fonctionner avec les Services Pigma et uniquement ces derniers. 1.2. Achat de matériel étalé sur 24 mois : Dans le cas de la souscription à une offre mobile, Pigma propose en option à ses Clients des équipements mobiles qu'elle facture en partie à la date de la Commande et en partie sur 24 mois. Le matériel est expédié par voie postale ou par transporteur à la date de la Commande. Dans le cadre de la souscription à cette option, le Client est tenu de payer les mensualités prévues sur le Bon de Commande ou sur le devis valant Bon de Commande pendant une durée de 24 mois. Le non-paiement d'une mensualité venue à échéance entraîne l'exigibilité immédiate du montant restant dû. Il en va de même en cas de résiliation du ou des Services associé(s) au cours de cette période de 24 mois, la fraction non échue du montant restant dû sera également immédiatement exigible. 1.3. Mise à disposition de matériel : Pigma est susceptible de mettre à disposition du matériel au Client soit dans le cadre de certaines offres dans le but de livrer le Service soit ponctuellement à titre gracieux. Le matériel ainsi mis à disposition est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection. Le matériel reste toutefois la propriété de Pigma et devra être restitué à la résiliation du Service associé ou dans le cas d'une mise à disposition ponctuelle dans les 10 jours suivant la demande de restitution par Pigma, et ce conformément aux procédures de restitution de matériel en vigueur. 1.4. Location de matériel : Pigma propose à ses Clients des équipements en location, selon le tarif établi sur le Bon de Commande du Client avec son frais initiaux (les frais initiaux versés par le Client en début de location restent acquis à Pigma et ne donnent pas lieu à remboursement en fin de location). Les équipements en location sont considérés comme une option du Service de Téléphonie. 1.4.1. Durée d'engagement : la location du matériel est soumise à une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois sauf mention contraire indiquée au Bon de Commande. Dans le cas d'offres de location de matériel inclus à 0€ HT/mois, Pigma se réserve le droit de facturer la location du matériel au tarif en vigueur à l'issue de la durée initiale d'engagement. L'offre de location de matériel inclus à 0 € HT/mois est obligatoirement liée à la souscription d'une offre Centrex Pigma ou d'un accès Internet. Lors de la résiliation de l'offre liée (Centrex ou accès Internet), l'offre de location sera également résiliée et le Client sera tenu de restituer le matériel qui lui a été expédié dans les conditions de l'article 1.4.4. 1.4.2. Résiliation : Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues aux CGV, le service client transmettra par mail au Client une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation de la location sera enregistrée sous quarante-huit (48) heures après réception du matériel retourné par le Client, accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie. 1.4.3. Propriété du matériel et responsabilités : Pigma reste propriétaire des équipements pendant toute la durée de la location. Toutefois, dès réception du matériel, il est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection. 1.4.4. Restitution du matériel : Le Client devra impérativement restituer le matériel à ses frais, dûment protégé et en bon état à Pigma, accompagné de la fiche de retour. Une indemnité complémentaire de 40 € HT sera facturée pour tout poste téléphonique et de 70 € HT pour tout modem-routeur et/ou modem retourneur défectueux, détérioré, incomplet (prise, câble, produit, combiné, alimentation ou tout autre pièce manquante), non accompagné de la fiche de retour ou manquant par rapport à la fiche de retour. Si le Client ne peut pas retourner son matériel, il peut en informer le service client après la fin de la période initiale d'engagement. Dans ce cas, l'indemnité forfaitaire de 40 € HT lui sera facturée et sa résiliation sera prise en compte 48 heures ouvrées après réception de sa demande. Le matériel non retourné deviendra alors la propriété du Client. 1.4.5. La déclaration de réception d'un matériel en location doit être effectuée par le Client dans son espace « Mon Compte » dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande conformément à l'article 4.9 des CGV. Cette déclaration entraîne l'activation de l'offre de location. Article 2 - Livraison Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif, Pigma ne s'engage sur aucun délai. Dans le cas où le matériel est renvoyé à Pigma par la faute du Client, la seconde livraison sera facturée au Client, au tarif en vigueur. Article 3 - Garantie Les équipements vendus ou loués par Pigma sont garantis dans les mêmes termes et conditions que la garantie constructeur. Pour changer un équipement défectueux sous garantie, le Client devra en faire la demande à partir du formulaire Contact de notre site www.pigma.fr. Lors de la prise en compte de sa demande, Pigma communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à Pigma. A réception de son équipement défectueux et après contrôle par Pigma de la couverture par la garantie, Pigma expédiera gratuitement un nouvel équipement au Client. Dans le cas où la garantie constructeur ne s'appliquerait pas, le Client devra racheter ou louer un nouvel équipement. SERVICE D'INSTALLATION SUR SITE (ISS) Article 1 - Description du Service Sur commande du Client Pigma ou l'un de ses sous-traitants pourra installer tout ou partie des Services souscrits sur le site mentionné au Bon de Commande. Le Client sera contacté directement par le technicien pour confirmer une date de rendez-vous. Service d'Installation Sur Site des offres Mobile : le Service comprend l'installation et le paramétrage sur site de téléphones mobiles, à savoir la mise en route de la connexion Data 3G, le paramétrage d'une adresse mail professionnelle sur le téléphone mobile, le transfert des contacts depuis l'ancien téléphone mobile vers le nouveau, la transmission d'informations de prise en main du téléphone mobile et la synchronisation des contacts vers une ligne fixe Pigma déjà installée. Article 2 - Responsabilités Avant de réaliser une intervention sur site, Pigma s'assure auprès du Client (par mail et/ou téléphone) que le matériel est bien arrivé sur le site à installer, et que les prestations prévues, dues par les partenaires de Pigma ont été réalisées. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par Pigma et de lui confirmer ou infirmer la présence sur site de ces

éléments. Lors du rendez-vous convenu, le Client s'engage à mettre à disposition : - un interlocuteur de sa société ayant accès aux locaux et à ses installations téléphoniques et informatiques ; - l'ensemble des équipements et des services nécessaires à la bonne réalisation de l'installation, en particulier tous les matériels que Pigma aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services. Dans le cadre d'une ISS Mobile, la présence de toutes les personnes ayant un téléphone mobile à paramétrer est obligatoire pendant toute la durée de l'installation et ces personnes doivent pouvoir ne pas être joignables pendant toute la durée de l'intervention. L'installation est possible sur les OS suivants : IOS 5.1 et versions ultérieures, Blackberry 6 et versions ultérieures, Android2.2 et versions ultérieures. Pour l'installation, chaque Utilisateur doit être muni du matériel nécessaire, à savoir : le téléphone mobile à paramétrer, l'ancien téléphone mobile si des contacts sont à transférer. Dans le cas d'une synchronisation des contacts vers la téléphonie fixe Pigma, l'Utilisateur doit avoir son n° de ligne fixe Pigma et son mot de passe de messagerie vocale, doit s'assurer que le CallPad est installé sur son poste informatique avant le début de l'intervention. Dans le cadre de la souscription à une option gmail, l'Utilisateur doit avoir une adresse gmail existante et ses codes d'accès (option indisponible si le terminal à paramétrer est un Blackberry). Si le téléphone mobile à paramétrer n'est pas fourni par Pigma, l'Utilisateur doit s'assurer que le mobile a été auparavant désimlocké d'une part, et le cas échéant, désassocié avec l'ancien opérateur (notamment s'il s'agit d'un Blackberry ou d'un iPhone) d'autre part. Si le téléphone à paramétrer est un Blackberry, le logiciel Blackberry doit déjà être installé sur le poste informatique de l'Utilisateur (et ce dernier doit être accessible) et l'Utilisateur doit vérifier que l'interface entre le téléphone mobile et le poste informatique fonctionne correctement. D'autre part, le transfert de contacts ne peut se faire que de Blackberry à Blackberry. Si le technicien une fois sur place ne peut réaliser son installation en raison de l'absence d'un élément ci-dessus, Pigma ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur. Le Client sera alors à nouveau contacté pour replanifier l'installation qui sera soumise aux conditions en vigueur. Pigma ne pourra en aucun cas être tenu responsable d'une impossibilité de déploiement du Service résultant d'une mauvaise manipulation des matériels envoyés par Pigma par une personne non agréée par Pigma. Dans le cadre d'une installation sur site par Pigma effectuée sur accès Pigma, le Client s'engage à réaliser tous les tests demandés au préalable par Pigma au niveau de ses lignes et équipements. En cas d'échec de l'installation qui serait lié à la non réalisation de ces tests par le Client, Pigma ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur, en complément du coût prévu pour l'installation sur site. Article 3 - Validation de l'installation A la fin de l'installation, le Client signera une fiche de recette qui vaudra comme acceptation du Service. A signature de la fiche de recette, l'installation sera facturée par Pigma au Client. Dans le cas où Pigma ne serait pas en mesure de livrer le Service tel que commandé par le Client pour une cause imputable à Pigma ou à un de ses fournisseurs, Pigma prendra en charge un nouveau déplacement pour finaliser l'installation ultérieurement sans que le Client ne puisse demander quelque dédommagement que ce soit. Article 4 - Tarifs Les tarifs d'installation s'entendent par site, frais de déplacement et de port inclus en France métropolitaine et hors câblage. Article 5 - Maintenance Une maintenance de trente (30) jours est offerte sur l'installation réalisée par Pigma à compter du jour de signature de la fiche de recette, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur l'installation par une personne non agréée par Pigma. Au-delà de cette période, ou pour une installation n'ayant pas été réalisée par Pigma, Pigma facturera toute intervention aux tarifs de déplacement et de main d'œuvre en vigueur. LOGICIELS Les logiciels Pigma sont soumis à des Licences que le Client accepte à l'installation de chaque logiciel. Il est entendu que, dans le cas où le Client met à disposition d'Utilisateurs un ou des Logiciel(s) soumis à Licence, il est de sa responsabilité de s'assurer que les conditions de Licence, ainsi que les CGV et CP de Services sont respectées. SERVICE DE SUPPORT Article 1-Description du Service Pigma commercialise ses Services basés sur une configuration logicielle et matérielle spécifique, appelée « Configuration Standard ». Pigma assure au Client un support gratuit par mail et téléphone, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur la Configuration Standard par une personne non agréée par Pigma. Pigma pourra uniquement fournir au Client les accès au paramétrage du modem-routeur à condition que le Client complète, signe et retourne à Pigma le document intitulé « Décharge Support Routeur Pigma ». Dans le cas où la Configuration Standard a été modifiée par le Client, Pigma n'assurera plus de support. Le rétablissement de la Configuration Standard par Pigma sera facturé 200€ HT si réalisé à distance et 300€ HT si réalisé sur le site du Client. SERVICE NUMÉROS SPÉCIAUX Article 1 - Description du Service Pigma propose à ses Clients de souscrire à des Numéros Spéciaux (08XXXXXXX), la liste des typologies de numéros étant disponible sur www.pigma.fr. L'accessibilité de ces numéros dépendant de l'opérateur acheminant l'appel, Pigma ne peut être tenu responsable de la non accessibilité du numéro, en particulier depuis les DOM/TOM ou International. Article 2 - Responsabilités du Client Lors de la souscription au Service de Numéros Spéciaux, le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur et les règles déontologiques liées à ce service, disponibles sur www.pigma.fr/?p=17972. Conformément à l'arrêté du 10 juin 2009, il est de la responsabilité du Client de communiquer l'annonce de tarification du numéro s'il désactive l'option d'annonce automatique de Pigma. Conformément à la décision n°2012-0856 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005, il est interdit d'utiliser en tant qu'identifiant d'appel les tranches de numéros spéciaux à tarification majorée de la forme 089B. Le Client ne sera pas éligible au reversement dans les cas où : - des appels sont émis en rappel automatique depuis un publicophone - plus de cinquante (50) appels par jour par appelant sont émis sur le numéro du Client -

la réglementation ou les règles déontologiques ne sont pas respectés Article 3 - Reversement Dans le cadre du Service Numéros Spéciaux, le Client peut bénéficier d'un reversement financier. Un appel à facture sera envoyé au Client vingt (20) jours après sa date anniversaire pour les appels des trente (30) jours précédents la date anniversaire effectués à destination de l'ensemble des Numéros Spéciaux du Client, à condition que le montant de reversement pour la période prise en compte ait atteint un minimum de trente (30) €HT. Cet appel à facture permettra au Client de facturer à Pigma le reversement sur ses Numéros Spéciaux. Le règlement s'effectuera à trente (30) jours fin de mois, sous réserve de réception d'une facture conforme émise par le Client. Lors du premier envoi de facture, le Client est tenu de joindre un RIB pour être réglé par virement. La facture du Client doit être adressée par courrier à Pigma - 18 avenue Alfred Kastler-66000 Perpignan. Toute modification des coordonnées bancaires(RIB) du Client doit être notifiée à Pigma par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis d'un mois. SERVICE PIGMA CRM Les présentes conditions sont pour objet de définir et de déterminer les conditions et modalités de l'exécution par Pigma, pour le compte de ses Clients, des prestations de Services encadrant la mise en place de la solution Extranet Pigma, permettant entre autre la gestion de la production de la relation client par téléphone. Article 1- Définition du Service 1.1. Pigma Campaign Manager est un Service disponible au travers d'une application en mode hébergée au travers de l'Internet pour la gestion de la relation client pour le compte des entreprises disposant de bases de données de contacts ou pour le compte de centres d'appels, en particulier pour la prospection téléphonique. Le service Pigma Campaign Manager permet donc la gestion des appels entrants, sortants, la création et le suivi des fiches contacts. Pigma Advance ACD, totalement compatible avec Pigma Campaign Manager, est une solution de téléphonie permettant la distribution d'appels et intégrant des fonctions ACD et SVI tout en gérant les %xux télécom entrants et sortants. 1.2. Pigma accompagne notamment ses Clients par la mise en place d'assistance dans le cadre de la préparation de campagnes de relation client et/ou de mise en place des moyens permettant la téléphonie d'entreprise. Dans ce cadre, il est amené après réception du brief de son Client, à mettre en place un projet, encadré par un consultant et de le maintenir. Article 2- Limites de compétences Compte tenu du traitement automatique des %xux de contacts qui lui sont confiés, Pigma n'est pas en mesure de vérifier la nature des messages et l'identité des Utilisateurs du Service. Pigma n'est donc pas responsable de la nature et du contenu des informations stockées et transmises par le Service, et ce à quelque titre que ce soit. Il appartient donc au Client de s'assurer qu'il n'utilise pas le Service pour échanger des éléments et/ou documents qui soient illégaux, constitutifs de harcèlement, diffamatoires, menaçants pour la vie d'autrui, racistes, ou autrement répréhensibles, qu'il respecte dans le cadre du Service les lois et règlements en vigueur en France, au Maroc et les pays concernés par les services de relations client par le Client, notamment et de manière non limitative, ceux qui régissent le fonctionnement des télécommunications, le commerce, l'information, la protection des mineurs, le respect de la personne humaine et la propriété intellectuelle. Le Client se porte garant vis-à-vis de Pigma et s'engage à l'indemniser contre tous dommages et intérêts ou amendes auxquels Pigma pourrait se voir condamner à la suite d'une plainte de tiers, consécutivement à une infraction du Client aux dispositions précitées, à la condition que Pigma l'ait informé dans les meilleurs délais de l'existence d'une telle plainte. Article 3 – Engagement de qualité de service 3.1.Périmètre de l'engagement de qualité de service : Pigma prend un engagement de qualité de Service dans le cadre d'une configuration technique du Client respectant les prérequis suivants : Un PC par agent, de génération récente, doté de suffisamment de mémoire pour à la fois permettre une gestion optimum du système d'exploitation et à"cher de bonnes performances graphiques, un écran de 17 pouces minimum par agent, un navigateur Internet (majoritairement diffusé sur la marché) présent sur les postes informatiques des agents, une connexion à Internet asymétrique (type ADSL) et dédiée aux données (non à la voix)délivrant un débit Internet sur/sant pour permettre à l'ensemble des Utilisateurs le chargement réguliers toutes les 2 secondes de pages web dont le poids moyen est de 10ko et le chargement de page à la demande de l'agent dont le poids moyen est de 15ko et le poids maximal de 100 ko, soit un poste téléphonique par agent, directement connecté sur le réseau téléphonique commuté avec un numéro d'appel unique, soit un poste téléphonique par agent, connecté à un PBX qui lui-même est raccordé sur le réseau téléphonique commuté et gérant les numéros d'appel unique par poste (SDA), soit un poste téléphonique par agent, gérant le protocole SIP par agent et connecté sur Internet et obligatoirement une bande passante symétrique (type SDLS) dédiée à la VoIP respectant les besoins des codecs qui seront mis en service tout en sachant que Pigma précède fortement en priorité G711 et le G729. 3.2. CashHomesourcing : Si le Client fait travailler des téléconseillers à domicile (aussi appelé Homesourcing), il est possible dans certains cas que les fournisseurs d'accès à internet aient bloqué la voix sur IP (cas notamment rencontré sur certaines "box" d'opérateurs). Dans ce cas, Pigma sera obligée d'utiliser la ligne de téléphonie "fixe" du téléconseiller pour envoyer les communications (voix sur IP impossible), ce qui engendrera pour le Client un surcoût téléphonique (voir fiche tarifaire communications). 3.3. Ligne Backup : Pour permettre un backup téléphonique, le Client pourra fournir une autre SDA ou numéro de type GSM par agent, pour permettre le basculement des %xux télécoms en cas de défaillance de la configuration principale. 3.4. Soft Phones et postes téléphoniques VoIP : Pigma décline toute responsabilité, qualité de Services de traitement et intervention sur les %xux télécoms reçus et/ou générés par des soft phones ou des postes téléphoniques VoIP non agréés par ses ingénieurs. Article 4 – Engagements sur taux de disponibilité La disponibilité est définie comme l'absence d'incident majeur. Pour le périmètre défini ci-dessus, Pigma s'engage à un taux de disponibilité des services de 98 % par semestre d'observation. Ce taux de disponibilité est observé uniquement pendant les périodes d'ouverture du support technique de Pigma. 4.1. Définition des types d'incidents : Est qualifié d'incident majeur tout incident relevant du périmètreetempêchantl'utilisationparlesagentsdesfonctionnalitéspermettantdeconsulter les fiches clients et de contacter les

clients par téléphone. Est qualifié d'incident mineur tout incident relevant du périmètre et empêchant partiellement l'accès et/ou l'utilisation du Service. On considère comme incident mineur, les problèmes non affectants au traitement par les agents des fiches clients. L'absence temporaire, ne dépassant pas 8 heures ouvrées, de statistiques est considérée comme un incident mineur. 4.2. Notification des incidents : En cas d'incident (majeur ou mineur), le Client disposera d'une assistance technique pour le système Pigma Campaign Manager et d'une assistance technique pour les %xux télécoms. Les 2 assistances seront joignables par téléphone pendant les heures et jours ouvrés du lundi au vendredi de 8H30 à 18H30 (heure française). La notification d'incident peut se faire par téléphone ou courrier électronique. 4.3. Réponses aux incidents : Pour des raisons d'horodatage technique, les engagements de réponses aux incidents ne sont valables que pour les incidents notifiés par téléphone. En cas d'incident technique notifié par le Client, Pigma lui répondra par courrier électronique ou par téléphone dans les délais suivants : pour un incident majeur, au plus tard sous 2 heures ouvrées à compter de la notification de l'incident par téléphone et pour un incident mineur, au plus tard sous 4 heures ouvrées à compter de la notification de l'incident par téléphone. 4.4.Temps de Rétablissement : Pour un incident majeur, Pigma s'engage à un temps maximal de rétablissement du service de 3 heures ouvrées à compter de la notification de l'incident par téléphone. Pour un incident mineur, Pigma s'engage à un temps maximal de rétablissement du service de 6 heures ouvrées à compter de la notification de l'incident par téléphone. 4.5. Pénalités sur non-respect des engagements de disponibilité : En cas de non-respect des engagements sur disponibilité de qualité des services Pigma Campaign Manager et télécoms, le Client a droit à des pénalités, sous réserve que ce non-respect résulte d'un fait imputable à Pigma. Ces pénalités sont calculées semestriellement et donneront lieu à une facture de pénalité du Client à Pigma. Le montant des pénalités est calculé comme suit: (5% x MxH)/THO, où Mestégal au montant hors taxe facturé par Pigma pour l'hébergement des services Pigma Campaign Manager et télécoms (hors frais de mise en service et consommations) objet du présent Contrat de Service au cours du semestre d'observation, H est égal au nombre d'heures ouvrées du Client durant lesquelles le dysfonctionnement bloquant du Service a été constaté au-delà des engagements définis au présent article, et THO est égal au nombre d'heures ouvrées dans la période d'observation. Le montant de cette indemnité ne pourra pas excéder trente pour cent (30%) du montant hors taxe facturé par Pigma pour l'hébergement des Services Pigma Campaign Manager et télécoms (hors frais de mise en service et consommations) objet du présent Contrat de Service au cours du semestre d'observation. Article 5 – Révision des prix Les prix sont révisables chaque année, à la date anniversaire du présent Contrat de Service, proportionnellement à la variation de l'indice SYNTEC, par rapport à l'indice de référence. L'indice de référence qui est pris en compte est égal à l'indice SYNTEC du mois m-2, la formule appliquée est la suivante : Pn = (Pn-1 x In) / In-1, avec Pn-1 (Prix de référence), Pn (Prix révisé), In-1 (Indice à la date anniversaire année n-1), In (Indice à la date anniversaire année n) Article 6 - Durée Le Contrat de Service, dûment signé par le Client et précisant les Services, prendra effet à la date de signature et est conclu pour une période minimale d'engagement de douze (12) mois entiers à partir de la mise en production du Service. Article 7 – Destruction de données Au terme du Contrat de Service, quelque en soit la cause, Pigma s'engage à restituer ou détruire, au choix du Client, à la première demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de réception de cette demande, l'ensemble des données lui appartenant. Le cas échéant, toutes les données de production contenues dans tous les profils utilisateurs du Client, sont par mesure de sécurité systématiquement détruits un (1) mois calendaire après la fin du Contrat de Service. Article 8 – Propriété intellectuelle 8.1. Marque : Le Contrat de Service ne confère au Client aucun titre ou droit de propriété sur les Services et plus particulièrement aux applicatifs comportant les fonctionnalités Pigma Campaign Manager, et de surcroît, revendiquant un brevet européen et international. Tous les droits de marque et d'utilisation appartiennent exclusivement à Pigma. A ce titre, le Client respectera et fera respecter toutes les mentions relatives au droit de propriété portées sur les éléments constitutifs des applicatifs associés au service et plus particulièrement à la solution Pigma Campaign Manager, sur tous les supports s'y rapportant. 8.2. Copie : Le Client ne pourra utiliser tout ou partie des Applicatifs associés au service qu'en tant qu'Utilisateur final. En particulier, le Client ne pourra effectuer une quelconque copie de tout ou partie des applicatifs associés, ni céder tout ou partie du droit d'utiliser les applicatifs associés à un tiers. Le Client ne pourra modifier, notamment par le biais de « reverse engineering » (décompilation ou autre), réformer, adapter, notamment en traduisant, arranger et plus généralement modifier tout ou partie des applicatifs associés. Il ne pourra pas non plus les reproduire de façon permanente ou provisoire en tout ou en partie, par tout moyen et sous toute forme. 8.3. Si dans le cadre de l'utilisation du Service, le Client est amené à conserver des enregistrements numériques de son travail (enregistrements audio), ce dernier doit noter que pour des raisons techniques, aucun enregistrement n'est conservé au-delà d'une durée d'un (1) mois calendaire. Toute demande contraire à cette disposition fera l'objet d'une tarification et d'un service spécial. SERVICE SFDC « AppExchange » désigne le répertoire en ligne des applications à la demande qui fonctionnent avec le Service, situé sur www.appexchange.com ou tous autres sites web succédant à celui-ci. «Plateforme» désigne la plateforme mise à disposition de Votre Revendeur par SFDC en vue d'être associée à l'Application du Revendeur qui Vous est fournie. «Revendeurs» désigne Pigma. «Application du Revendeur» désigne Pigma Unify. «Service» désigne les produits et services qui sont commandés par Vous ou Votre Revendeur et qui sont mis à Votre disposition par SFDC en ligne via Votre lien de connexion à partir du site www.salesforce.com et/ou tout autre site désigné par SFDC, y compris les composants hors ligne associés, tels que décrits dans le Guide Utilisateur. Les «Services» ne comprennent ni les Applications Tierces, ni la Plateforme. «SFDC» désigne salesforce.com, inc. et ses sociétés a"liées. «Applications Tierces» désigne les applications en ligne basées sur le web et les produits logiciels hors ligne qui sont fournis par

des tiers et qui sont identifiés comme des applications tierces, y compris, notamment, ceux énumérés sur l'AppExchange et l'Application du Revendeur. «Utilisateurs» désigne Vos salariés, représentants, consultants, prestataires ou mandataires qui sont autorisés à utiliser la Plateforme et qui ont reçu de Vous (ou de SFDC ou du Revendeur à Votre demande) des identifiants et mots de passe. «Vous», «Votre» et «Vos» désignent le client qui a conclu un contrat avec le Revendeur pour souscrire des abonnements en vue d'utiliser l'Application du Revendeur, sous réserve des conditions des présentes Conditions du Service SFDC et des accords conclus avec le Revendeur. «Vos Données» désigne l'ensemble des données ou informations électroniques que Vous communiquez au Service et à la Plateforme. Article 1- Utilisation du Service 1. Chaque abonné Utilisateurs associé à l'Application du Revendeur permettra à un Utilisateur d'accéder à la Plateforme au travers de l'Application du Revendeur, sous réserve du respect des conditions des présentes Conditions du Service SFDC, ainsi que de toute autre disposition contractuelle requise par Votre Revendeur. Les abonnements Utilisateurs ne peuvent pas être partagés ou utilisés par plus d'un Utilisateur (cependant, ils peuvent être réattribués périodiquement à de nouveaux Utilisateurs remplaçant les anciens dont le contrat de travail a pris fin, qui ont changé de statut ou de fonction et qui n'ont plus besoin d'utiliser le Service). Votre abonnement pour accéder à la Plateforme ne comprend pas un abonnement pour accéder à la totalité du Service ou utiliser le Service avec des applications autres que l'Application du Revendeur. Si Vous souhaitez bénéficier d'un accès à l'ensemble des Services ou à une fonctionnalité particulière ou à d'autres services que ceux inclus dans l'Application du Revendeur, ou créer ou utiliser des outils personnalisés autres que ceux inclus dans l'Application du Revendeur dans sa version qui Vous a été proposée par Votre Revendeur, Vous pouvez consulter le site www.salesforce.com et contractualiser directement avec SFDC pour accéder à ces services. Si Votre utilisation de l'Application du Revendeur Vous donne accès à la totalité des Services ou à toute Plateforme ou fonctionnalité du Service au-delà des fonctionnalités décrites dans le guide d'utilisation de l'Application du Revendeur, et que Vous n'avez pas souscrit séparément par contrat avec SFDC un tel abonnement, Vous Vous interdisez d'accéder à ou d'utiliser ces fonctionnalités, et Vous reconnaissez que l'utilisation de cette fonctionnalité, ou la création ou l'utilisation d'outils personnalisés par Vos soins au sein de l'Application du Revendeur au-delà du champs d'utilisation de l'Application du Revendeur, constitue un manquement grave aux dispositions des présentes Conditions du Service SFDC. 2. Si Votre abonnement à la Plateforme comprend Salesforce Mobile, Vous reconnaissez, avoir pris connaissance de la liste des équipements mobiles disponibles à l'adresse www.salesforce.com/mobile/ devices/ indiquant les équipements mobiles compatibles avec le Service avant de souscrire à Salesforce Mobile. SFDC ne procédera à aucun remboursement, crédit ou autre compensation si Vous utilisez un équipement non compatible avec Salesforce Mobile. Les fabricants d'équipements mobiles sont susceptibles d'arrêter, interrompre, désinstaller ou interdire l'utilisation de Salesforce Mobile sur les équipements compatibles sans que Vous ne puissiez bénéficier d'un remboursement, d'un crédit ou autre compensation. 3. Votre Revendeur est l'unique fournisseur de l'Application du Revendeur et a signé un contrat avec Vous à cet effet. SFDC ne sera en aucun cas obligé de Vous fournir l'Application du Revendeurs si le Revendeur venait à cesser de Vous fournir l'Application du Revendeur pour quelle que cause que ce soit. 4. Vous : - êtes responsable de toutes les activités réalisées avec Vos comptes Utilisateurs ; - êtes responsable du contenu de toutes Vos Données ; - devez faire des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour empêcher l'accès ou l'utilisation non autorisé(e) du Service et informer Votre Revendeur ou SFDC sans délai de toute utilisation non autorisée dont Vous auriez connaissance ; et - respecter toutes les lois et règlements locaux, d'état, fédéraux et étrangers applicables lorsque Vous utiliserez la Plateforme. 5. Vous devez utiliser la Plateforme et le Service uniquement dans le cadre de Votre activité commerciale propre et Vous vous interdisez de : - concéder des licences ou sous-licences, vendre, revendre, louer, laisser en crédit-bail, transférer, céder, distribuer, utiliser en temps partagé ou exploiter commercialement d'une autre manière ou mettre la Plateforme ou le Service à la disposition d'un tiers, en dehors des Utilisateurs ou d'une autre manière que ce qui est prévu dans les présentes Conditions du Service SFDC ; - envoyer des spams ou d'autres messages duplicatifs ou non sollicités en violation des lois applicables ; - envoyer ou conserver des documents contrefactifs, obscènes, menaçants, diffamatoires, illicites ou délictueux, y compris des documents dommageables pour les enfants ou violant les droits à la vie privée des tiers ; - envoyer ou conserver des virus, vers, bombes à retardement, chevaux de Troie et autres codes, fichiers, scripts, agents ou programmes dommageables ou malveillants ; - interférer ou perturber l'intégrité ou l'exécution la Plateforme et du Service ou des données qui y sont contenues ; ou - essayer d'obtenir un accès non autorisé à la Plateforme, au Service ou à ses systèmes ou réseaux connexes. 6. Vous vous interdisez de : - modifier, copier ou créer des œuvres dérivées basées sur la Plateforme ou le Service ; - procéder à du "framing" ou "mirroring" de tout contenu faisant partie de la Plateforme ou du Service, si ce n'est sur Vos propres intranets ou dans le cadre de Vos propres activités commerciales internes ; - effectuer de l'ingénierie inverse à partir de la Plateforme ou du Service (si ce n'est dans la mesure nécessaire pour intégrer l'exploitation de la Plateforme ou du Service à l'exploitation de Vos autres logiciels ou systèmes à des fins d'interopérabilité) ; ou - accéder à la Plateforme ou au Service pour développer un produit ou service concurrent, ou copier des idées, fonctionnalités, fonctions ou graphiques de la Plateforme ou du Service. Article 2 – Produits et services de tiers Votre Revendeur ou des tiers pourront Vous proposer à tout moment des produits ou des services de tiers, incluant sans y être limité, des Applications Non SFDC, ainsi que des services d'intégration, de personnalisation et d'autres services de conseils. Tout achat par le Client de ces produits ou services non SFDC, et tout échange de Données du Client entre le Client et un prestataire tiers sont exclusivement conclus entre le Client et le prestataire tiers concerné. SFDC ne garantit pas les produits ou services tiers, qu'ils soient ou non désignés par SFDC comme « certifiés » ou autrement. L'utilisation de fonctionnalités additionnelles qui

vous seraient proposées par SFDC ou Votre Revendeur, pour un coût supplémentaire sur la base d'une commande séparée initiée par Vos soins, sera soumise aux conditions spécifiques relatives à cette fonctionnalité qui prévaudront sur les présentes Conditions de Service. Article 3- Intégration à des Applications Tierces Si Vous installez ou activez des Applications Tierces pour les utiliser avec la Plateforme ou le Service, Vous reconnaissez que SFDC peut permettre aux fournisseurs de ces Applications Tierces d'accéder à Vos données, si nécessaire à l'interopérabilité de ces Applications Tierces avec la Plateforme ou le Service. SFDC ne sera pas responsable de toute divulgation, modification ou suppression de Vos Données résultant d'un tel accès par des fournisseurs d'Applications Tierces. En outre, la Plateforme et le Service peuvent contenir des fonctionnalités conçues pour inter-opérer avec des Applications Tierces (ex : applications Google, Facebook ou Twitter). Pour utiliser ces fonctionnalités, il pourra Vous être nécessaire d'obtenir un accès à ces Applications Tierces auprès de leurs fournisseurs. Si le fournisseur d'une Application Tierce cesse de mettre l'Application Tierce à disposition à des fins d'interopérabilité avec les fonctionnalités du Service correspondantes dans des conditions raisonnables, SFDC peut cesser de fournir ces fonctionnalités du Service sans que Vous ne puissiez bénéficier d'un remboursement, d'un crédit ou autre compensation. Article 4 – Accès de Votre Revendeur à Vos Données Si Votre Revendeur administre également l'Application du Revendeur pour Vous, Vous reconnaissez que Votre utilisation de l'Application du Revendeur peut être supervisée par Votre Revendeur qui pourra accéder à Vos données renseignées dans le Service ou l'Application du Revendeur. En acceptant les présentes Conditions du Service SFDC, Vous acceptez que Votre Revendeur supervise et accède à Vos données. Article 5 - Traitement de Vos Données Le traitement de Vos données par SFDC est limité à l'exécution par SFDC de ses obligations en application du contrat qui lie SFDC à Votre Revendeur dans le cadre de la mise à disposition de la Plateforme avec l'Application du Revendeur. SFDC s'interdit toute autre utilisation de Vos Données sans avoir obtenu Votre accord préalable et écrit à un tel traitement. Toutefois, Vous reconnaissez en acceptant les présentes Conditions du Service SFDC, autoriser SFDC (a) à traiter Vos Données conformément à ses accords avec Votre Revendeur relativement à la fourniture de la Plateforme avec l'Application du Revendeur et (b) traitées les données renseignées par Vos utilisateurs dans le cadre de l'utilisation de l'Application du Revendeur. Article 6 – Restitution de Vos Données Vous disposez d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation de votre abonnement à l'Application du Revendeur pour demander la restitution de Vos Données, hors données qui auraient pu être modifiées par Votre Revendeur en dehors de la Plateforme, que SFDC mettra à Votre disposition en téléchargement en format valeurs séparée par des virgules" («comma-separated values»ou«csv») accompagné de pièces jointes dans leur format natif. Article 7 – Droits de propriété Sous réserve des droits limités expressément concédés dans les présentes, SFDC se réserve tous les droits, titres et intérêts sur la Plateforme et le Service, y compris les droits de propriété intellectuelle afférents. La Plateforme et le Service sont considérés comme une information confidentielle de SFDC et Vous vous interdisez de l'utiliser ou de la divulguer à un tiers d'une manière non conforme aux présentes Conditions du Service SFDC. Article 8 – Divulgation obligatoire Si Vous ou SFDC avez l'obligation légale de divulguer des informations confidentielles de l'autre partie, il conviendra de fournir à l'autre partie une notification préalable de cette divulgation obligatoire (dans la mesure où la loi le permet) ainsi qu'une assistance raisonnable, aux frais de l'autre partie, si l'autre partie souhaite contester la divulgation. Article 9- Suggestions Vous reconnaissez que SFDC dispose d'une licence gratuite, mondiale, cessible, pouvant faire l'objet d'une sous-licence, irrévocable et pour la durée de protection des droits de propriété intellectuelle applicable pour utiliser ou intégrer à la Plateforme et au Service toutes suggestions, demandes de perfectionnement, recommandations ou autres retours d'expérience fournis par Vous ou Vos Utilisateurs dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme ou du Service. Article 10 – Suspension / Résiliation Votre utilisation de la Plateforme et du Service peut faire l'objet d'une résiliation immédiate dans les cas suivants : - un manquement aux dispositions des présentes Conditions du Services par Vous ou un Utilisateur, - la résiliation ou l'expiration du contrat entre SFDC et Votre Revendeur aux termes duquel Votre Revendeur est autorisé à Vous fournir la Plateforme avec l'Application du Revendeur et/ou - un manquement de Votre Revendeur à ses obligations au titre du contrat conclu entre SFDC et Votre Revendeur aux termes duquel Votre Revendeur est autorisé à Vous fournir la Plateforme avec l'Application du Revendeur. En cas d'utilisation d'un Service Org autre que celui qui Vous est fourni au travers de l'application du Revendeur (" OrgPartagée "). Votre accès à cette Org Partagée ainsi qu'à l'Application du Revendeur pourra être suspendu et pourra entraîner la résiliation de Votre accès à la Plateforme sans que Vous ne puissiez bénéficier d'un remboursement, d'un crédit ou autre compensation. Article 11 – Non annulation des abonnements Sauf disposition contraire dans Votre contrat avec Votre Revendeur, Vous ne pouvez ni annuler ni résilier une commande d'abonnement signée. Article 12 – Absence de Garantie SFDC ne concède aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre concernant le service et/ou l'assistance, et exclut spécifiquement toutes les garanties, dispositions, conditions et/ou déclarations implicites, y compris les garanties, dispositions, conditions et/ou déclarations de qualité satisfaisante ou de convenance à un usage particulier et de non-contrepartie dans la mesure permise par la loi applicable. SFDC ne garantit pas et ne déclare pas que le service fonctionnera de manière ininterrompue ni qu'il sera exempt d'erreur, ni que les défauts seront corrigés. Les seules garanties qui vous sont accordées sont celles prévues dans le contrat avec votre revendeur, lesquelles n'engagent que votre revendeur et non SFDC. Article 13 – Absence de responsabilité Dans la mesure prévue par la loi, SFDC n'aura aucune responsabilité envers vous ou tout utilisateur en cas de dommages, y compris, notamment de dommages directs, indirects, incidents, ou consécutifs, ou de dommages basés sur des manques à gagner ou pertes de chiffre d'affaire (réels ou anticipés), pertes d'utilisation, pertes d'activité ou pertes, dommages ou corruptions de données, quelle que soit les conditions de survenance des dommages, qu'il

s'agisse de responsabilité contractuelle ou légale, que la responsabilité résulte d'un manquement à une obligation légale, ou d'une fausse déclaration ou de tout autre fondement, que cette perte ou ce dommage ait été prévisible ou envisageable par vous ou par SFC. Les seules dispositions applicables en matière de responsabilité sont celles prévues dans le contrat avec votre revendeur, lesquelles n'engagent que votre revendeur et non SFC. Article 14 – Autre contact SFCDc peut vous contacter à propos de nouvelles fonctionnalités et offres de service SFC. Article 15 – Tiers bénéficiaire SFCdca sur un tiers bénéficiaire, et en conséquence, bénéficiera et aura le droit de faire valoir l'accord entre Vous et Votre Revendeur, uniquement en ce qui concerne les présentes Conditions du Service SFC. PRECISIONS SUR LES UNITES DE FAX 1 unité = 1 fax en Zone 1 3 unités = 1 fax en Zone 2 10 unités = 1 fax en Zone 3 Zone 1 : Europe / Amérique du Nord / Japon / Chine / Inde Zone 2 : Amérique du Sud / Afrique du Nord / DOM/TOME Zone 3 : reste du monde PRECISIONS SUR LES LICENCES FULL SPHERE Les forfaits full illimité incluent : - la terminaison vers les appels nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) - les appels vers les mobiles nationaux (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) - les appels vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande. Dans les limites suivantes : - le (s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par Pigma, configuré(s) et administré(s) via les interfaces Sophia. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX. - l'Utilisateur n'utilise pas la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP. - l'Utilisateur s'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents. - Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus la terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. Pigma se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre. PRECISIONS SUR LES FORFAITS VPA Les forfaits nationaux illimité incluent la terminaison vers les appels nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) Les forfaits full illimité incluent : - la terminaison vers les appels nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) - les appels vers les mobiles nationaux (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) - les appels vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan, Thaïlande. Dans les limites suivantes : - l'Utilisateur s'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par TO - Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus la terminaison des appels listés ci-dessous pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. Pigma se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou «non» raisonnable de l'offre. PRECISIONS SUR LES FORFAITS ILLIMITÉ MOBILE Les forfaits illimités incluent : - les appels nationaux fixe et mobile en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05, 09, 06 et 07) - les communications data illimité jusqu'à 1 Go et réduit au-delà - les SMS, dans la limite de 1000 SMS et pas plus de 50 destinations différentes au cours du mois Dans les limites suivantes : - l'Utilisateur s'appelle pas au cours du mois plus de 40 h. - Les renvois permanents d'appels ne sont pas inclus. Les communications pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères seront facturées à la minute selon la tarification. Pigma se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre. Pigma se réserve le droit de changer à tout moment d'opérateur sans aucune conséquence quant à l'engagement du client. CONDITIONS GÉNÉRALES DES VENTES BUREAUTIQUES. 6. OBJET DU CONTRAT : Par le présent contrat, PIGMA garantit au client, par l'intermédiaire de ses techniciens, les prestations de service, selon les types de contrats définis au verso, assurant le bon fonctionnement du matériel référencé, défini par le constructeur. 7. OPTION « CONTRAT MAINTENANCE SERVICE » : 7.1 : La prestation de service comprend : main d'œuvre (déplacement et temps d'intervention) et fourniture des pièces détachées. 7.2 : La redevance « contrat de maintenance service » est un forfait, payable d'avance pour une durée d'entretien d'un (1) an. Le Service Pass Référence couvre l'assurance de votre contrôleur. Il inclut le remplacement de toutes les pièces détachées, du disque dur et l'intervention d'un technicien expert sur site ; de plus, il intègre en cas de dysfonctionnement de la chaîne d'impression la recharge du logiciel système du contrôleur. Le Service Pass Solution Fax couvre l'assurance de votre carte fax et intègre son remplacement en cas de dysfonctionnement. 8. OPTION « ABONNEMENT SERVICE » : 8.1 : La prestation de service comprend : main d'œuvre (déplacement et temps d'intervention) et fourniture des pièces détachées. 8.2 La redevance « abonnement service » est un forfait payable d'avance pour une période d'un (1) mois, trois (3) mois ou douze (12) mois. 9. OPTION « FORFAIT SERVICE » : 9.1 : La prestation de service comprend : main d'œuvre (déplacement et temps d'intervention) et fourniture des pièces détachées. 9.2 La redevance « forfait service » est un forfait payable par période déterminé. Lorsque le volume choisi a été réalisé ou que ladite période est écoulée depuis la date d'acquisition de ce volume, PIGMA procédera au renouvellement du forfait. La régularisation des copies supplémentaires se fera trimestriellement. 10.

FOURNITURE DE L'ENCRE : Lorsque le toner est inclus dans la prestation, la commande des différents toners (noir, cyan, magenta, jaune) dont la durée de vie sera variable en fonction de la densité des originaux sera fera exclusivement auprès de PIGMA. Il est expressément précisé que le nombre donné de copies réalisables par dose de toner est calculé en fonction d'un taux de couverture moyen de 5%. En cas de consommation de toner supérieure à cette norme ou fait des besoins spécifiques du client, les doses de toner fournies en sus feront l'objet d'une facturation séparée au tarif en vigueur le jour de la commande. Les commandes de toner faites par le client ne pourront pas excéder 3 mois de consommation. Les copies au format A3 doivent être comptabilisées pour 2 copies au format A4. 11. CAS DE NON-APPLICATION – EXCLUSION : Ne sont pas couverts par le contrat, les interventions et réparations dues aux détériorations résultant : - Dommages consécutifs à l'installation électrique, qualité du courant fourni, l'installation de l'équipement des bureaux. – Les dégâts causés par le feu, la foudre, les chocs ou accidents sans les causés sur place ou en cours de transport, les travaux de réfection sans protection de l'appareil et, d'une générale, détériorations qui ne sont pas directement imputables au fonctionnement normal de la machine, de catastrophes naturelles ou de tout accident dont la cause est extérieure au matériel. – Dommages survenue au matériel par la suite de fausses manœuvres du personnel du client et plus généralement, tout défaut ou panne ayant pour origine, une intervention ou une initiative du client. – Les interventions consécutives à l'emploi de fournitures non conformes aux normes de PIGMA. – De l'emploi de périphériques ne figurant pas au recto du présent contrat et d'accessoires non appropriés, du logiciel utilisateur, d'une connexion matériel sans autorisation préalable de PIGMA. Toutefois, pour les machines dont l'état le justifierait, PIGMA pourra proposer une remise en état en ses ateliers suivant devis adressé au client. Cette remise en état est factuelle mais en cas de non-acceptation de la part du client, la machine sus mentionnée pourrait être soustraite dudit abonnement. IMPORTANT : Il est de la responsabilité du client de prendre les précautions nécessaires à la sauvegarde de ses données et de ses logiciels avant l'intervention du technicien et de le restaurer après ladite intervention. Le client recevra avant être informé, de manière détaillée, de l'ensemble des caractéristiques techniques du matériel. PIGMA ne saurait être tenue responsable d'un défaut de fonctionnement dès lors que le client n'a pas fourni toutes les précisions utiles sur les systèmes sur lesquels sera connecté le matériel. PIGMA dégage toutes responsabilités dans le cas où son intervention en application du présent contrat affecterait les droits dont le client pourrait être titulaire ou les obligations dont il pourrait être débiteur envers des tiers, au titre de ses matériels informatiques. Toute intervention nécessitée par une des détériorations citées ci-dessus fera l'objet d'une facturation séparée. PIGMA est déchargée de toute responsabilité en cas de suspension ou d'inexécution de son obligation de service imputable à un événement indépendant de sa volonté (grève, incendie, etc) l'empêchant de s'exécuter. Le bénéficiaire du présent contrat ne peut être cédé avec la vente à un tiers. Dans ce cas, les obligations de PIGMA cesseront de plein droit sans qu'il soit fait obligation à PIGMA de rembourser tout ou partie des sommes versées. 12. DEPLACEMENT DU MATÉRIEL : Le client s'engage à ne pas transférer le matériel en dehors des locaux spécifiés dans le présent contrat, sans accord de PIGMA demandé par lettre recommandée et il se conformera aux instructions éventuelles de PIGMA relatives à ce transfert. Tout changement d'implantation est à la charge de client. 13. CONDITIONS D'UTILISATION DU TAMBOUR ET PIÈCES DÉTACHÉES : PIGMA fournit le tambour qui reste sa propriété. Le client doit veiller à ne lui apporter aucune dégradation. La nécessité de le remplacer est laissée à l'appréciation de PIGMA ; en cas de résiliation du présent contrat, ou à l'expiration de celui-ci, PIGMA reprendra immédiatement le tambour et le client s'engage à donner libre accès au technicien de façon à lui permettre de procéder au relevé des compteurs et à la reprise du tambour sur le matériel. Dans le cas où le technicien PIGMA ne pourrait récupérer le tambour, celui-ci serait facturé au client. PIGMA s'engage, chaque fois que nécessaire et sur simple appel du client à assurer les interventions techniques (pièces, main d'œuvre, et déplacements) les jours ouvrables pendant les heures de travail PIGMA. PIGMA se réserve le droit de reprendre gratuitement les pièces défectueuses ou usagées, lors de leur remplacement, en application des prestations définies. 14. DURÉE ET RENOUVELLEMENT DU CONTRAT : Le présent contrat entre en application à compter de la date de livraison et, est conclu pour une durée irrévocable de 5 ans (matériel neuf) ou 3 ans (matériel reconditionné). Le présent contrat pourra être renouvelé par tacite reconduction à l'expiration de ladite période pour une durée d'une année entière. PIGMA se réserve le droit de refuser cette reconduction après examen de l'appareil (le client prenant en charge tous les frais de mise en service, déplacement et entreposage) et sous réserve d'une remise en état ainsi que la remise en service du matériel et de son transport chez le client étant supporté entièrement par celui-ci. 15. CESSATION DE CONTRAT : Le client pourra mettre fin au présent contrat à l'issue de période annuelle sous réserve du préavis, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au moins 90 jours avant la date d'anniversaire. Le présent contrat sera résilié de plein droit par PIGMA, sans préavis ni mise en demeure judiciaire ou extra-judiciaire : - en cas de déplacement non – autorisé de l'équipement – en cas de vente, cession ou apport de l'équipement par le client à un tiers quel qu'il soit sauf si la vente, cession ou apport a été préalablement approuvé par écrit par PIGMA et si le tiers acquéreur, cessionnaire ou bénéficiaire s'est engagé par écrit vis-à-vis de PIGMA à poursuivre le présent contrat et exécuter la totalité des obligations mises à la charge du client au mêmes termes et conditions. En cas de résiliation anticipée par le client ou du fait du client (vente, cession, destruction) celui-ci sera redevable d'une indemnité de résiliation égale à 95% de la facturation restant à courir (abonnement + coût consommation copie moyenne) sur la base de la moyenne de facturation de l'année précédente. En effet, le présent contrat tant par sa durée que par le matériel ou les logiciels entretenus a été l'origine du recrutement par PIGMA de personnel hautement qualifié et du maintien en stock de pièces détachées et consommables afin de faire face à ses obligations contractuelles. PIGMA aura le droit de mettre fin au présent contrat sans préavis ni d'indemnité pour le client, en cas de non-

paiement de toute facture ou toute somme quelle qu'elle soit due au titre des présentes par le client à PIGMA, auquel il n'aurait pas remédié dans les quinze (15) jours dès la réception par le client de la mise en demeure par lettre recommandée avec demande d'avis de réception adressée au client. 16. PAIEMENT DU CONTRAT ET RÉVISION DE PRIX : Le règlement du présent contrat se fera à réception de facture par chèque sans escompte ou par prélèvement automatique ou par mandat administratif, tous les mois, la régularisation semestrielle sera facturée directement au client. Le coût de l'encre couleur et noir et blanc est compris dans les coûts à la page. Néanmoins, si la consommation d'encre couleur dépasse, sur une période semestrielle, 30% du taux de couverture de pages A4 attendu, PIGMA se réserve le droit de facturer les coûts additionnels de l'encre couleur fournie par PIGMA. Le taux de couverture de pages A4 attendu du matériel pourra être communiqué au client à sa demande. Dans le cas où PIGMA constaterait une diminution significative du volume de pages sur une période de six mois consécutifs, PIGMA pourra appliquer un minimum de facturation suivant : - 150 euros par an pour les matériels noir et blanc <= 21 cm ou couleur <= 12 cm, - 300 euros pour un matériel N&B entre > 21 cm et <= 59 cm ou couleur entre > 12 cm et <= 49 cm, - 750 euros pour un matériel N&B > 59 cm ou couleur > 49 cm. Les coûts à la page ou tout autre tarif de service pourront être révisés annuellement par PIGMA. De plus, dans le cas où PIGMA devrait supporter une augmentation sensible de ses coûts (ex : pièces détachées, encre, etc) en raison notamment des variations de taux de change ou d'une situation économique particulière, alors les prix pourront être également modifiés par PIGMA à raison de deux (2) modifications maximums par année civile. Tout retard de paiement entraînera les majorations suivantes : *15% à titre de dom. & int. (article 1152 du Code Civil), avec un minimum de 50€. * Intérêts conventionnels au taux de 1% par mois, à dater de la date d'exigibilité de paiement. La somme de 30€ forfaitaire, à titre des frais administratifs et comptables consécutifs au non-paiement. Un forfait de 5€ HT sera ajouté à chaque facture. Cette somme étant justifiée par la livraison des produits consommables et par les frais administratifs. PIGMA se réserve le droit de modifier ses tarifs chaque année sans autre information préalable compte tenu du présent article. 17. CLAUSES PARTICULIÈRES : Sont nulles toutes adjonctions, ratures, modifications ou suppressions portées sur le présent contrat, qui ne seraient pas revêtues de l'approbation de la Direction de PIGMA. Les conditions du présent contrat l'emportent sur celles pouvant figurer sur la correspondance ou les documents du client. 18. RESPONSABILITÉ : Le respect des prescriptions légales de sécurité, prises de terre notamment, et d'une manière générale, de la réglementation de l'emploi du matériel électrique incombe au client. Celui-ci déclare disposer d'un emplacement et d'une installation électrique et/ou téléphonique conformes aux spécifications techniques fournies par PIGMA. PIGMA ne peut être tenu responsable du préjudice que le client pourrait subir en cas de panne ou retard, apporté à une intervention sur l'équipement, dû au non-respect des prescriptions précitées. PIGMA est déchargé de ses obligations contractuelles si le client ne donne pas toutes facilités à son personnel pour accéder à l'équipement et l'entretenir. 19. LITIGES : Tout litige relatif à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat ou aux présentes conditions générales sera de la compétence du Tribunal de Commerce de Perpignan. Article I - PRIX : Nos prix sont ceux en vigueur au jour de la commande. Cependant, en raison des variations de prix auxquels sont sujet les matériels d'importations, nos prix de facturation sont ceux du tarif applicable au jour de la livraison. Article II -COMMANDE : Toute commande passée sous quelque forme que ce soit auprès de PIGMA comporte de plein droit de la part de l'acheteur, l'acceptation des présentes conditions générales de vente. Sauf dérogation express et écrite de PIGMA qui prévalent sur toutes autres conditions. Les commandes doivent donner la spécification très précise des marchandises. PIGMA se réserve la possibilité, pour des motifs légitimes, de ne pas accepter certaines commandes, ou au contraire de conformer son acceptation que par l'établissement d'une facture. La commande est parfaite et ferme, et lie l'acheteur dès la signature du bon de commande. Article III -LIVRAISON : Nos délais de livraison sont donnés de bonne foi mais seulement à titre indicatif et sans engagement formel. En cas de retard, PIGMA ne sera pas tenue pour responsable et le client ne pourra demander, ni indemnités, ni pénalisation de retard. De même, les cas de forces majeures tels que les catastrophes naturelles, la grève totale ou partielle (cette liste n'étant pas limitative) nous permettent d'annuler totalement ou partiellement la livraison d'une commande. Le matériel livré directement au domicile du destinataire par le transporteur voyage au risque et périls du destinataire qui devra s'il y a lieu, exercer son recours contre le transporteur. En ce qui concerne les mobiliers et matériels de bureau, les lieux de livraison et le matériel devront être libres et d'accès normal, nos livreurs nous pourraient, en aucun cas, être tenus de déménager les lieux. S'ils acceptaient de le faire, ils travailleraient en attachement onéreux et sous la responsabilité totale de l'acheteur, les libérant de tout dégâts qui pourraient être occasionnés. Une facture de prestations de services sera faite en prenant comme base horaire H.T. 4 fois le S.M.I.C. en vigueur. Article IV -INSTALLATION : Les normes légales de protection et de sécurité des utilisateurs devront être respectées. -Tous les câbles d'alimentation. -Toutes les prises nécessaires, chaque machine devant disposer d'une prise de terre, distincte et répondant aux normes en vigueur U.T.E. (C. 15- 100)

COMMUNICATIONS et adressés 8 allée de Cantillac-33370 POMPIGNAC En cas de retard de paiement, toutes sommes dues, même à termes, deviendront de plein droit immédiatement exigibles et porteront intérêts aux taux de base bancaire en vigueur. A défaut de paiement, PIGMA aura la faculté de déclarer résolue de plein droit la vente des matériels dont le prix n'a pas été entièrement payé et de reprendre les matériels aux frais de l'acheteur sur simple ordonnance du juge des référés compétents. Les versements déjà effectués resteront alors acquis à PIGMA à titre de dommages et intérêts. Tout retard de paiement entraînera les majorations suivantes : *15 %, à titre de dom.& int. (article 1152 du code civil), avec un minimum 50 € *Intérêts conventionnels au taux de 1 % par mois, à dater de la date d'exigibilité de paiement. *La somme de 30 € forfaitaire, à titre des frais administratifs et comptables consécutifs au non-paiement. Article VII -GARANTIE : Les machines de bureau bénéficient de la garantie du constructeur qui sera indiquée et ce à compter du jour de la livraison. Cette garantie ne pourrait être accordée si la machine n'a pas fait l'objet d'un entretien normal ou si des opérations d'entretien ou de réparation avaient été faites par des services techniques non agréés par le constructeur. 1)Les échanges de pièces ou remise en état au titre de garantie ne peuvent avoir pour effet de prolonger la durée de garantie. 2)Les travaux effectués sous garantie doivent l'être obligatoirement dans les ateliers de la société, le client sera tenu d'amener et de reprendre, sans frais, son matériel défectueux, l'immobilisation en atelier ne pourra en aucun cas donner lieu au versement d'une indemnité quelconque. La garantie sera refusé si les avaries sont dues à une négligence et à une utilisation défectueuse du matériel ou à l'inexpérience du manipulateur. Cette garantie n'est valable que pour l'acheteur de première main et n'est pas transmissible. Article VIII -CONDITIONS PARTICULIÈRES AU SOFTWARE : Programmes de bibliothèque. On appelle programme de bibliothèque un programme figurant dans la liste des produits Software au jour de la commande. En cas de vente d'un tel programme, le client est tenu de prendre connaissance de la documentation définissant le programme et ses prestations. La signature du client sur le bon de commande a pour conséquences l'acceptation totale du client sur le programme de bibliothèque commandé et sur ses prestations. Toutes prestations supplémentaires demandées par le client sur un programme de bibliothèque ne sont pas comprises dans le prix de ce programme. Elles feront l'objet d'un devis et d'une facturation séparée. Programmes spécifiques -La vente de ce genre de programmes est soumise à la prise de connaissance préalable, par le client, de l'analyse qui le décrit. L'acceptation de cette analyse par le client signifie, de sa part, l'acceptation totale du programme et des prestations analysées. Article IX -JURIDICTION : L'acheteur est tenu d'aviser PIGMA de toutes modifications intervenant dans la situation (dissolution, mise en nanissement du fonds, etc...)Toute contestation qu'elle qu'en soit la cause sera du ressort du Tribunal de Commerce de notre siège social qui a compétence exclusive même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs et ce nonobstant toutes clauses contraires. Nos traites ou acceptations de paiement ne constituent en aucun cas une dérogation à cette clause attributive de compétence. PIGMA conserve la propriété des biens vendus jusqu'au paiement effectif de l'intégralité du prix en principal et accessoires. Ne constitue pas paiement au sens de cette clause la remise d'un titre créant une obligation de payer (traite ou autre). Le défaut de paiement de l'une quelconque des échéances pourra entraîner la revendication des biens. Les présentes dispositions ne font pas obstacle, à compter de la livraison, au transfert à l'acheteur des risques de pertes ou de détérioration de biens ainsi que des dommages et/ou pourrait occasionner, conformément aux dispositions de la loi n° 80335 du 12 Mai 1980

CONDITIONS PARTICULIÈRES HÉBERGEMENT CLOUD ET SAAS

- 1.Préambule**
- Le client souhaite bénéficier d'une prestation d'hébergement.
- Le client déclare avoir adhéré sans réserve aux termes des conditions générales du prestataire.
- Sur la base des éléments qui lui ont été communiqués par le prestataire, le client a considéré que le prestataire avait parfaitement identifié son besoin et a retenu le prestataire pour la réalisation d'une prestation d'hébergement de données.
- Compte-tenu des éléments susvisés, c'est en parfaite connaissance de cause que le client confie au prestataire qui l'accepte, les prestations visées au sein des présentes conditions particulières.
- 2.Définitions**
- Les termes ci-dessous définissent au sein des parties la signification suivante:
 - «centre d'hébergement» : ensemble des moyens logistiques, matériels, logiciels et humains permettant l'exécution des traitements temps réel et des traitements batch, en vue de l'obtention des résultats définis aux présentes ;
 - «cloud» : ensemble de prestations permettant l'hébergement sur des serveurs distants et accessibles via internet;
 - «données» : ensemble des informations de toutes natures communiquées par le client sous son entière responsabilité, hébergées par le prestataire et destinées à être traitées dans le cadre de la mise en œuvre du service;
 - « flux » : transmission d'informations composées des données du client et du résultat des traitements par les applications informatiques ;
 - «hébergement» : ensemble de prestations de stockage selon les cas des données et applicatifs clients;
 - «Infrastructure as a Service (IaaS)» : mode de mise à disposition à distance d'une infrastructure informatique au client hébergée par le prestataire via un portail accessible sur internet;
 - «Plateform as a Service(PaaS)» : mode de mise à disposition au client d'un environnement dans lequel la plateforme d'exécution de ses applications est intégralement externalisée;
 - «Software as a Service (SaaS)» : mode de mise à disposition de ressources informatiques par le prestataire au client de manière externalisée ;
 - Utilisateur: personne physique salariée du

client ayant l'autorisation d'accéder aux services, objet des présentes.

3.Objet

6.Les présentes conditions particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le prestataire fournit au client les prestations:

d'hébergement physique des données du client au sein des locaux du prestataire ou des locaux du client; de mise en œuvre d'une solution en mode Cloud; d'assurer l'accès aux applications en mode SaaS. La prestation peut s'accompagner de prestations plus complexes de type IaaS, PaaS ou autre dans des conditions définies dans l'offre de service.

4.Document

7.Les documents contractuels sont, par ordre de priorité décroissant :

l'offre de services matérialisée selon les cas par une proposition commerciale, un devis, un bon de commande, une commande en ligne ou tout autre document rédigé par le prestataire et décrivant la prestation à intervenir; les présentes conditions particulières; les conditions générales.

5.Opposabilité

8.Les présentes conditions particulières ont été portées à la connaissance du client dans le cadre des négociations contractuelles.

9.Elles ont été valablement acceptées par le client. L'acceptation s'entend de toute manifestation de l'accord du client.

L'acceptation peut être formalisée par n'importe quel écrit ou peut être démontrée par tout autre moyen notamment: signature classique, signature électronique, signature digitale, clic, échanges de courriers électroniques ou fax, consentement par téléphone avec enregistrement, ou tout autre forme ou élément qui permettent de confirmer le consentement du client.

10.En tout état de cause, les conditions particulières sont considérées opposables à compter de : un premier règlement au bénéfice du prestataire; l'utilisation totale ou partielle des prestations réalisées ou usage de tout ou partie des matériels livrés.

11.Le client reconnaît que, en cas de mise à jour ou modification des présentes, toute nouvelle demande d'intervention ou commande entraînera l'application des nouvelles conditions mises à jour pour autant qu'elles aient été portées à la connaissance du client par quelque moyen que ce soit.

6.Indépendance

12.Les différentes prestations prévues dans les conditions particulières sont indépendantes les unes des autres.

13.En cas de difficultés, d'inexécution ou de résolution d'une condition particulière, les parties conviennent que cela sera sans incidence sur les autres conditions particulières et les conditions générales.

14.Dans le cas où tout ou partie des prestations feraient l'objet d'un financement (par le prestataire ou un tiers ex: location ou autre), les contrats correspondants sont expressément considérés par les parties comme indépendants des conditions générales et des conditions particulières s'il y a lieu. De fait, la résiliation ou résolution de tout ou partie de ces contrats sera sans effet sur l'exécution des présentes.

15.La résolution de l'ensemble des conditions particulières entraînera la résolution des conditions générales.

7.Entrée en vigueur & durée

Par principe, les présentes entrent en vigueur à compter de la survenance de l'un quelconque des événements suivants: l'acceptation du client par tout moyen; la première demande d'intervention du client.

16.Les conditions particulières sont valables pour toute la durée de réalisation des prestations.

17.Pour les prestations récurrentes ou sur abonnement et sauf mention particulière dans le bon de commande ou la proposition commerciale, les présentes ont une durée déterminée d'un an, tacitement reconductible par période d'un an sauf notification par lettre recommandée avec accusé de réception par l'une ou l'autre des parties d'une dénonciation de renouvellement respectant un préavis de 6 mois.

8.Obligations du client

8.1.Prestations d'hébergement physique

18.Dans le cadre de la réalisation des prestations d'hébergement physique au sein des locaux du prestataire ou du client, le client s'engage à : remettre au prestataire l'ensemble des éléments faisant l'objet de la prestation d'hébergement notamment mais non exclusivement, la ou les données destinées à être hébergées et le ou les noms de domaine et autres identifiants, qui lui auront été attribués par les autorités compétentes; informer sans délai et de manière préventive, le prestataire de tout événement susceptible d'avoir des répercussions quant à la prestation d'hébergement; transmettre au prestataire une liste complète et détaillée de l'ensemble des personnes ayant contribué à la création des données ou de l'une des données des services en ligne en application de la loi 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique. Les personnes identifiées sur cette liste devront être identifiées par leur nom ainsi que leur prénom; procéder à période régulière à ses propres sauvegardes de nature à assurer la conservation de ses données, nonobstant l'existence d'opérations de sauvegarde qui pourraient être réalisées par le prestataire.

19.Il est précisé en tant que de besoin que l'adaptation, la mise à jour des données est réalisée par le client sous son entière responsabilité.

8.2.Prestations d'hébergement en mode cloud

20.Dans le cadre de la réalisation des prestations d'hébergement en mode cloud, il appartient au client de s'assurer également qu'il est en mesure de recourir à des services en mode cloud au regard notamment de : la qualité et ou la sensibilité de ses données; les restrictions légales, réglementaires ou ordinales qui peuvent être les siennes; les engagements pris à l'égard de ses propres clients.

21.Il appartient également au client de s'enquérir auprès du prestataire des caractéristiques essentielles de l'offre cloud notamment au regard : des niveaux et performance de services; de la couverture géographique; de la facturation.

22.Le client s'engage à : utiliser les services conformément aux présentes; collaborer avec le prestataire; souscrire à un niveau de service SaaS adapté à la criticité des traitements et des données objets des présentes; informer le prestataire sans délai et de manière préventive de tout événement susceptible d'avoir des répercussions quant à l'exécution des présentes; faire son

affaire personnelle de l'accès au site du prestataire; supporter les coûts d'accès au serveur notamment télécom du prestataire qui sont à la charge exclusive du client et souscrire les abonnements de télécommunications nécessaires; contrôler les résultats fournis avant toute mise en œuvre.

23.Le mode Cloud est un mode d'accès et de traitement des données. Il ne se substitue pas à des prestations de sauvegarde et encore moins à des prestations de reprise d'activité.

24.Il appartient donc au client de réaliser des copies de sauvegardes sauf s'il souscrit à des services spécifiques auprès du prestataire. Le prestataire ne saurait être tenu responsable des conséquences dommageables pour le client ou des tiers de la perte, de la détérioration ou de la destruction des données du client.

9.Obligations du prestataire

25.Le service délivré par le prestataire s'organise, en fonction de l'offre de services, autour des prestations suivantes: l'hébergement physique des données du client au sein des locaux du prestataire ou de ceux du client; le traitement des données du client en mode cloud, dans la limite des volumétries définies dans la proposition commerciale; la mise à disposition du client des applications informatiques par accès distant, afin de permettre le traitement des informations transmises par le client au prestataire via l'accès aux services SaaS; l'acheminement des flux vers les applications informatiques hébergées.

9.1.Prestations d'hébergement physique

26.Le détail des prestations confiées au prestataire par le client est contenu dans la proposition commerciale. Le client est réputé avoir reçu l'ensemble des documents et informations relatives aux prestations prises en charges par le prestataire et en accepter le budget sans réserves.

27.L'hébergement physique des données du client par le prestataire s'organise autour des prestations suivantes: l'allocation d'une capacité de stockage technique sur serveur informatique; l'installation du service en ligne du client sur un serveur mutualisé ou dédié; la mise en ligne du service en ligne du client et son accessibilité; la fourniture de l'énergie informatique nécessaire à la réalisation des prestations définies aux présentes.

28.En cas de réalisation de la prestation d'hébergement au sein de ses locaux, le prestataire aura la possibilité, pendant la période d'exécution des présentes, de déplacer le lieu d'hébergement vers tout autre lieu de sa convenance.

9.2.Prestations d'hébergement en mode cloud

29.Dans le cadre de la fourniture des prestations d'hébergement en mode cloud, le prestataire aura la possibilité, pendant la période d'exécution des présentes, de modifier la couverture géographique de son offre Cloud. Cependant si cette évolution implique d'autres pays que ceux de l'Union européenne ou admis comme proposant un niveau de protection équivalent le prestataire devra en aviser préalablement le client qui pourra demander, sans préavis ni sans indemnités, la résiliation des présentes.

30.En cas d'augmentation de l'espace disponible nécessaire à l'hébergement des données du client, les parties se rapprocheront afin de définir les conditions, notamment financières, de l'octroi par le prestataire d'un espace complémentaire pour l'hébergement des données du client.

31.Le passage en mode cloud est généralement réalisé en deux temps: phase de transition au titre de laquelle tout ou partie des données et applications client sont transférées dans le service cloud du prestataire; phase d'exploitation au titre de laquelle le prestataire assume effectivement la prestation. Il ne peut se voir opposer les niveaux de service que dans le cadre de la phase d'exploitation.

32.Le prestataire réalisera les prestations d'assistance au démarrage conformément aux spécifications de la proposition commerciale, notamment le paramétrage des fonctionnalités des applications informatiques hébergées.

33.La conformité du paramétrage des fonctionnalités aux spécifications définies dans la proposition commerciale sera confirmée soit pas la signature d'un procès-verbal de recette soit par la première exploitation du service par le client en phase exploitation.

34.Le prestataire s'engage à rendre accessible les applications informatiques distantes conformément aux spécifications détaillées dans la documentation et/ou la proposition commerciale, à compter de la signature des présentes.

35.Le prestataire se réserve toutefois le droit de restreindre, totalement ou partiellement, l'accès aux services SaaS afin d'assurer la maintenance, dans le cadre de prestations programmées, de sa configuration informatique et des infrastructures mises en œuvre pour la fourniture des services.

36.Dans la mesure du possible, le prestataire tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.

37.Pendant l'exécution des présentes, le client pourra proposer au prestataire de lui fournir, de manière optionnelle, des services de personnalisation des fonctionnalités des applications informatiques hébergées qu'il édite ou du service proposé dans les présentes, par l'ajout de nouvelles prestations.

38.Dans une telle hypothèse, les parties se rapprocheront pour définir les nouvelles conditions de leurs obligations respectives et s'engagent à signer un avenant aux présentes.

39.Le prestataire n'est pas tenu envers le client à une obligation d'amélioration continue mais il fait évoluer son service Cloud de manière régulière et propose les évolutions de service au client qui peut y souscrire.

40.A l'expiration de son engagement le prestataire s'engage à assurer une réversibilité de ses prestations, afin de permettre au client d'y recourir, ou de faire reprendre par un tiers désigné par lui, la fourniture d'un service Cloud. Il ne s'agit là que de prestations d'assistance, sans transfert de savoir-faire ni des outils du prestataire, et qui seront facturées en application du taux horaires ou des unités d'œuvre au jour où la prestation de réversibilité sera demandée par le client.

10.Accessibilité

41.Dès signature des présentes et sous réserve des paiements correspondant aux services choisis, le prestataire concèdera au client un droit d'utilisation à distance des services.

42.Pour ce faire, le prestataire fournira au client un identifiant et un mot de passe permettant à cette dernière d'accéder au service, objet des présentes.

43.L'identification du client au moyen de l'identifiant et du mot de passe qui lui ont été adressés vaut de manière irréfragable imputabilité des opérations effectuées au moyen de ce mot de passe et de cet identifiant.

44.L'identification et le mot de passe fournis par le prestataire au client sont confidentiels, uniques et personnels. Le client est seul responsable de leur utilisation.

45.Le client s'engage sur la base d'une obligation de résultat à garder secret le mot de passe et l'identifiant qui lui ont été remis.

46.Sauf stipulation contraire dans la documentation, le prestataire autorise une seule connexion à la fois par identifiant et mot de passe.

47.En cas de perte ou de vol de son mot de passe, le client en informera le prestataire sans délai par téléphone, télécopie ou courrier électronique et confirmera cette perte ou ce vol par lettre recommandée avec avis de réception.

48.Le client a connaissance de la nature de l'internet, notamment de ses performances technique et de temps de réponse qui dépend de paramètres étrangers au prestataire. Il appartient donc au client de prendre toutes les mesures nécessaires pour disposer des équipements et capacités notamment de flux en rapport avec ces besoins.

11.Maintenance

49.La proposition commerciale peut prévoir que le prestataire assure une prestation de maintenance de son service d'hébergement.

50.Dans ce cas, le prestataire, après en avoir informé le client, se réserve le droit de restreindre, totalement ou partiellement, de manière temporaire l'accès au centre d'hébergement, afin d'assurer la maintenance du matériel et/ou des logiciels et des infrastructures mises en œuvre pour l'hébergement des données.

51.Dans la mesure du possible, le prestataire tentera de ne pas rendre indisponibles les applications informatiques pendant un temps excessif.

52.Le prestataire n'assurera pas le service de maintenance dans les cas suivants : refus de la part du client d'accepter une mise à jour proposée par le prestataire; utilisation de l'accès distant de manière non conforme à la documentation ; intervention non autorisée du client ou d'un tiers ; anomalie générée par le matériel du client ou ses équipements d'accès.

12.Responsabilité

53.Il est rappelé en tant que de besoin que le prestataire ne saurait voir sa responsabilité engagée: du fait des données hébergées ; du fait de l'enregistrement et/ou de l'exploitation de tel ou tel identifiant (nom de domaine, adresse électronique, désignation d'un forum, ...); du fait du référencement des données hébergées ; d'atteintes aux systèmes de traitement automatisés de données commises par des tiers telles que visées dans le Code pénal; du fait de virus.

54.Il appartient seul au client de s'assurer de la légalité de l'objet même des données, tant au regard du respect des règles d'ordre public que du respect des droits des tiers.

55.Le prestataire ne saurait être tenu pour responsable du résultat des prestations si elles devaient être affectées par des informations incomplètes ou erronées communiquées par le client.

56.Il est expressément convenu entre les parties que le prestataire déconnectera automatiquement l'accès aux données du client si elle a été saisie par une autorité judiciaire.

57.Le client ne pourra prétendre à quelques dommages et intérêts que ce soit si le prestataire, saisi par une autorité judiciaire, interrompt l'accès à la totalité ou à une partie aux données du client.

13.Garanties

58.Le prestataire garantit un niveau mensuel optimal de disponibilité et de performance de son infrastructure d'hébergement, conformément à la proposition commerciale.

59.Le prestataire reconnaît l'importance primordiale pour le client de sécuriser l'accès au système, notamment en termes d'intrusion logique et/ou physique, de confidentialité, d'intégrité et de sauvegarde des données. Il met en place et maintient une sécurité optimale tant physique que logique.

60.Aussi, le prestataire met en place et maintient une sécurité optimale tant physique que logique.

14.Protection des données à caractère personnel

61.Les données hébergées physiquement ou présentes dans le Cloud mis à la disposition du client sont sa propriété exclusive et son placées sous sa seule responsabilité.

62.Le prestataire ne procède à aucun contrôle de ces données et n'y accède que pour des raisons liées à la prestation qu'il assure pour le client.

63.Les Parties s'engagent à collecter et à traiter toute donnée personnelle en conformité avec toute réglementation en vigueur applicable au traitement de ces données, et notamment à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée. Au regard de cette loi, le Client est responsable du Traitement réalisé au titre du Contrat.

64.Le prestataire s'engage à communiquer au Client la survenance de toute faille de sécurité ayant des conséquences directes ou indirectes sur le Traitement, ainsi que toute plainte qui lui serait adressée par tout individu concerné par le Traitement réalisé au titre du Contrat. Cette communication devra être effectuée dans les plus brefs délais et au maximum huit heures après la découverte de la faille de sécurité ou suivant réception d'une plainte.

65.Le Prestataire s'engage à ne pas conserver les données au-delà de la durée de conservation fixée par le client au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées, et en tout état de cause à ne pas les conserver après la fin du contrat.

66.Au terme du contrat ou en cas de rupture anticipée de ce dernier pour quelque cause que ce soit, le prestataire et ses éventuels sous-contractants restitueront sans délai au client ces données ou à défaut confirmeront avoir procédé à leur suppression.

67.Le prestataire communique au client la politique de sécurité des systèmes d'information qu'il a mise en place et l'informe des évolutions de cette politique.

68.Dans l'hypothèse où le prestataire aurait à satisfaire à une demande de communication émanant d'une autorité judiciaire ou administrative habilitée, le prestataire s'engage à en informer préalablement le client sauf interdictions légales.

69.Les frais et honoraires correspondant à ces opérations seront facturés au client sur la base du catalogue des tarifs annuels des prestations réalisées par le prestataire au jour de la demande.