

## CONDITIONS GENERALES ABONNEMENT TELEPHONIE MOBILE

### ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

#### 1.1 INFOPRO

INFOPRO indifféremment appelé INFOPRO ou INFOPRO45 est un Opérateur qui utilise, selon les offres, les réseaux de l'Opérateur SFR, de l'Opérateur Bouygues Telecom ou de l'Opérateur Orange SA, ou tout autre opérateur avec lequel INFOPRO pourrait contractualiser, pour fournir des services de radiocommunication (ci-après "le Service").

#### 1.2 L'Abonné

L'Abonné est la personne signataire d'un contrat d'abonnement, détentrice d'une carte SIM.

#### 1.3 L'Utilisateur

L'Utilisateur est la personne physique, préposée de l'Abonné et désignée comme telle par l'Abonné, qui utilise les Services sous la responsabilité de l'Abonné, sans être titulaire du contrat d'abonnement.

#### 1.4 Le Gestionnaire

Toute personne désignée par l'Abonné sous sa seule responsabilité afin de le représenter dans ses relations avec INFOPRO, notamment en cas de modifications du contrat d'abonnement. Le nom du gestionnaire est précisé dans le contrat d'abonnement, à défaut le Gestionnaire est le Client.

#### 1.5 Le (ou les) Opérateur(s) de réseau

Personnes morales responsables de l'implantation et de la gestion des réseaux GSM, GPRS, EDGE, UMTS, HSPDA, H+ et/ou LTE.

#### 1.6 La Carte

Elle désigne la Carte SIM : carte à microprocesseur de taille ISO ou de taille réduite (micro-SIM ou nano SIM) à introduire dans le terminal de téléphonie mobile (ci-après "le Terminal") permettant l'identification de l'Abonné sur le réseau.

#### 1.7 Le Terminal

Matériel permettant de recevoir une Carte en vue d'émettre et de recevoir des communications.

#### 1.8 Communications DATA

Transport de données.

#### 1.9 Communications SMS

Transport de données au format SMS.

#### 1.10 Communications MMS

Transport de données au format MMS.

#### 1.11 Le ou les Service(s)

1.11.1 Le service de radiocommunication publique fourni à titre principal et permettant à un Abonné d'émettre et de recevoir des communications et/ou des messages écrits (SMS ou MMS) et/ou d'échanger des données nationales et internationales par l'intermédiaire d'un Terminal compatible, depuis la France métropolitaine et en cas de souscription à l'option, depuis l'étranger, dès lors que ce dernier se trouve dans la zone couverte par les relais en service, sous réserve des restrictions éventuelles d'acheminement du Terminal demandeur.

1.11.2 Les services complémentaires ou Options de l'Opérateur ainsi que les services futurs qui pourraient s'y adjoindre tels que l'accès à internet, l'accès au service WAP ou l'accès à des contenus multimédias, ces services étant accessibles, sous réserve de disposer d'un Terminal compatible, qui pourraient s'adjoindre au Service automatiquement ou sous réserve de la souscription d'Option(s) spécifique(s) et tels qu'ils sont désignés dans le contrat de souscription signé par l'Abonné.

#### 1.11.3 Portabilité ou conservation du numéro

Opération qui permet à l'Abonné de conserver son numéro de téléphone en changeant d'Opérateur. Cette demande peut être faite lors de la souscription d'un contrat d'abonnement INFOPRO (Portabilité Entrante) ou lors d'une demande de résiliation (Portabilité Sortante).

Portabilité Entrante : opération qui permet au client d'un opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile lui ayant été

attribué par ledit opérateur lorsqu'il souscrit un Contrat d'Abonnement avec INFOPRO.

Portabilité Sortante : opération qui permet à l'Abonné de transférer l'usage du numéro mobile lui ayant été attribué par INFOPRO vers un nouvel opérateur mobile métropolitain en cas de souscription à une offre de télécommunication mobile auprès dudit opérateur.

#### 1.11.4 Opérateur Donneur

Dans le cadre d'une procédure de conservation du numéro, désigne l'opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile de l'Abonné est porté.

#### 1.13 Opérateur Receveur

Dans le cadre d'une procédure de conservation du numéro, désigne l'opérateur mobile métropolitain auprès duquel l'Abonné souscrit un nouveau contrat d'abonnement et vers lequel le numéro mobile de l'Abonné est porté.

### ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales d'Abonnement définissent les conditions dans lesquelles INFOPRO assure à son Abonné l'accès aux Services. La souscription à tout contrat d'abonnement implique l'adhésion pleine et entière aux présentes Conditions Générales d'Abonnement.

### ARTICLE 3 : DOCUMENTS CONTRACTUELS

Le Contrat d'Abonnement se compose par ordre de priorité décroissante : contrat de Téléphonie Mobile, des présentes Conditions Générales, du Mandat de prélèvement SEPA.

### ARTICLE 4 : DOCUMENTS À FOURNIR PAR L'ABONNÉ

4.1 Toute personne morale de droit privé et tout commerçant, artisan ou association doit fournir les documents suivants :

- un extrait du Registre du Commerce et des Sociétés ou du Registre des Métiers ou tout document équivalent (ex. : attestation URSSAF, statuts de l'association), datant de moins de trois (3) mois,
- un justificatif d'identité du souscripteur, personne physique habilitée à souscrire le Contrat d'Abonnement,
- un relevé d'identité bancaire au nom, de la personne morale.

4.2 Toute personne morale de droit public doit fournir ses coordonnées à jour, ainsi que les documents suivants :

- tout document comportant les mentions légalement requises pour la désignation de la personne morale Abonnée et, si nécessaire, de l'organisme débiteur,
- un justificatif d'identité du souscripteur personne physique habilitée à souscrire le contrat d'Abonnement.

4.3 En cas de souscription associée à une demande de conservation du numéro, toute personne devra communiquer son numéro mobile et son numéro Relevé d'Identité Opérateur (RIO) à INFOPRO. Elle reconnaît être titulaire du numéro à conserver et garantit INFOPRO contre tout recours d'un tiers se disant titulaire du numéro concerné. Un document à en-tête de la personne morale signé par son représentant légal autorisant la conservation du numéro concerné devra être fourni à la souscription du contrat. Le droit à la conservation du numéro est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, ce qui implique notamment que le numéro porté doit toujours être actif le jour du portage et ne fait pas l'objet d'une autre demande de portabilité. La demande de conservation du numéro vaut demande de résiliation du contrat de l'Abonné auprès de son ancien Opérateur (Opérateur Donneur) dans un délai minimal de 3 jours (hors dimanche et jours fériés). La résiliation de l'ancien abonnement prend effet avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement et notamment à cet égard du paiement d'éventuels frais ou pénalités de résiliation, ce dont l'Abonné reconnaît être informé et accepter.

4.4 En cas de modification de tout ou partie des éléments fournis par l'Abonné lors de la souscription (adresse, domiciliation bancaire...), l'Abonné doit en informer sans délai INFOPRO.

### ARTICLE 5 : DÉPOT DE GARANTIE - CAUTION BANCAIRE - AVANCE SUR CONSOMMATION

5.1 Lors de la souscription du Contrat, INFOPRO se réserve la faculté d'exiger du futur Abonné le versement d'un dépôt de garantie ou la fourniture d'une caution bancaire. Le montant du dépôt de garantie ou de la caution bancaire est déterminé par INFOPRO en fonction du montant de l'offre de Service concernée.

## CONDITIONS GENERALES ABONNEMENT TELEPHONIE MOBILE

5.2 En cours de Contrat, INFOPRO peut également exiger de l'Abonné une avance sur consommation, en cas de souscription d'une option (provisoire ou permanente) ou en cas de dépassement significatif de son forfait. Le montant de l'avance sur consommation est déterminé par INFOPRO en fonction de l'historique du montant des communications exclues ou en dépassement de forfait de l'Abonné. Le montant de l'avance en cas de souscription à une option provisoire ou permanente est déterminé par INFOPRO en fonction du montant moyen des communications généralement constaté pour ce type d'option.

5.3 Le dépôt de garantie et/ou l'avance sur consommation peut être réglé par l'Abonné par virement ou chèque selon les modalités préalablement convenues avec INFOPRO.

### ARTICLE 6 : ENTRÉE EN VIGUEUR DU CONTRAT D'ABONNEMENT

6.1 Le Contrat d'Abonnement prend effet à la date de la mise à disposition provisoire des Services.

6.2 La mise à disposition définitive des Services est subordonnée à la vérification par INFOPRO des documents devant être fournis tels que précisés aux articles 3 et 4 au paiement préalable des sommes dont l'Abonné serait redevable au titre d'autres contrats souscrits auprès de INFOPRO, dès lors que ces dettes ne font pas l'objet d'une contestation sérieuse par l'Abonné ainsi, éventuellement, qu'un paiement d'un dépôt de garantie tel que prévu à l'article 5.1.

En cas de déclaration erronée et/ou de fourniture de document irrégulier de la part de l'Abonné, ou de non-fourniture des éléments prévues à l'article 4, la mise à disposition provisoire des Services pourra être suspendue à l'issue d'un délai de trois (3) jours suivant la demande de régularisation non suivie d'effet, formée par INFOPRO, jusqu'à régularisation du dossier. À défaut de régularisation, le Contrat pourra être résilié par INFOPRO avec effet immédiat.

6.3 L'Abonné est réputé accepter toute modification par INFOPRO du forfait et/ou de(des) option(s) souscrit(s), en l'absence de contestation dans un délai de 15 jours calendaires ou de la réception de la facture et/ou de l'annexe de la facture faisant état de cette modification.

### ARTICLE 7 : DURÉE DU CONTRAT D'ABONNEMENT

7.1 Sauf stipulation contraire mentionnée dans le Contrat, celui-ci est conclu pour une durée indéterminée, avec une période minimale d'engagement de vingt-quatre (24), ou de trente-six (36) mois.

7.2 Le Contrat d'Abonnement peut être résolu sans frais par l'Abonné sur demande écrite adressée à INFOPRO par lettre recommandée et accusé de réception, dans un délai de sept (5) jours à compter de sa date de mise en service (le cachet de la poste faisant foi) lorsque l'Abonné établit que, dans la zone couverte par l'Opérateur, le service est complètement inaccessible de son lieu d'établissement ou de sa zone d'activité professionnelle habituelle. La résolution prend effet, lorsqu'il y a eu acquisition d'un Terminal concomitamment à la souscription du Contrat d'Abonnement, à compter de la restitution dudit Terminal et de ses accessoires en parfait état, dans leur emballage d'origine, à INFOPRO ou au Distributeur auprès duquel l'achat du Terminal et des accessoires a été effectué et, dans cette dernière hypothèse, de l'envoi à INFOPRO de l'attestation de restitution du Terminal et des accessoires, établie par ledit Distributeur.

7.3 INFOPRO se réserve le droit de procéder au transfert de sa clientèle d'Abonnés vers toute autre société. L'Abonné ne peut se prévaloir de ce transfert pour résilier le Contrat d'Abonnement, dès lors que les conditions en sont inchangées.

### ARTICLE 8 : DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

8.1. Utilisation des données dans le cadre de la fourniture du Service. Les informations relatives à l'Abonné recueillies par INFOPRO sont traitées dans le cadre de l'exécution des présentes, conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée. Notamment, INFOPRO prend les mesures propres à en assurer la protection et la confidentialité. INFOPRO informe ses Abonnés que ces informations sont susceptibles d'être communiquées à toute société filiale du groupe GDS GROUPE, domiciliée au sein de l'Union Européenne ou à un tiers aux seules fins d'exécution du contrat. L'Abonné dispose d'un droit d'accès et de rectification aux informations le concernant. Toute demande doit être faite par écrit auprès de INFOPRO.

Les informations recueillies dans le cadre de la procédure de portabilité du numéro mobile font l'objet d'un transfert vers le GIE EGP regroupant les Opérateurs, lorsque cette dernière implique un changement de réseau. Les modalités d'exercice du droit d'accès, de rectification ou d'opposition sont disponibles sur le site [www.portabilite.org](http://www.portabilite.org).

### 8.2. Constitution des annuaires

Pour les contrats de Téléphonie Mobile professionnelle, par défaut, les coordonnées de l'Abonné ne figurent sur aucun support annuaire et ne sont pas communiquées par les services de renseignement.

Dans le cadre de la mise en œuvre de l'annuaire universel, l'Abonné a la possibilité d'obtenir gratuitement auprès de INFOPRO que tout ou partie des données nominatives le concernant figure sur une liste d'abonnés ou d'utilisateurs destinée à être publiée. À cet effet, l'Abonné doit en informer par mail INFOPRO soit dès la souscription, soit en cours d'exécution du contrat d'abonnement. En outre, lors de la souscription à l'annuaire universel, les Abonnés peuvent :

- s'opposer à l'utilisation des données les concernant dans des opérations de prospection directe, à l'exception des opérations concernant la fourniture du Service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre l'Abonné et INFOPRO,
- s'opposer à la mention de l'adresse complète de leur domicile, sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- s'opposer à la mention de ces données sur des listes d'Abonnés ou d'Utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'Abonné ou de l'Utilisateur à partir de leur numéro de téléphone, à la référence à leur sexe, sous réserve d'absence d'homonymie sur la même liste.

### 8.3. Fichier PREVENTEL

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations concernant l'Abonné sont susceptibles d'être inscrites dans un fichier accessible aux Opérateurs et aux sociétés de commercialisation des services de téléphonie mobile numérique, géré par le GIE PREVENTEL. Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'Informatique, aux Fichiers et aux Libertés, l'Abonné dispose d'un droit d'accès auprès du GIE PREVENTEL, Service des Consultations, TSA n°54315, 77050 Melun cedex. Le droit de rectification ou d'opposition concernant les informations s'exerce directement auprès de INFOPRO.

### ARTICLE 9 : ACCÈS AU SERVICE-CARTE

#### 9.1 Accès au Service

9.1.1 INFOPRO remet à l'Abonné une Carte permettant l'identification et la localisation de l'Abonné sur le réseau. La Carte sera insérée ou destinée à être insérée dans un Terminal adapté. La Carte est matériellement et juridiquement indépendante du Terminal destiné à la recevoir. La Carte, personnelle à l'Abonné, reste la propriété insaisissable, inaliénable et incessible de INFOPRO, qui se réserve, le cas échéant, la faculté de la faire remplacer pour cause d'amélioration technique, de changement de réseau, ou en cas de défaillance constatée.

9.1.2 À chaque Carte est associé un code confidentiel que l'Abonné peut changer à tout moment. Ce code est indispensable, à moins que l'Abonné ne l'ait désactivé, pour accéder au Service. La composition successive de trois codes confidentiels faux entraîne la neutralisation de la Carte. Cette dernière peut être réinitialisée sur simple demande de l'Abonné auprès de INFOPRO.

9.1.3 Dès qu'il en a pris possession, l'Abonné est seul responsable de l'utilisation conforme à son usage et de la conservation de la Carte, quel qu'en soit l'Utilisateur. L'Abonné s'engage à utiliser la Carte qui lui a été remise avec un Terminal mobile compatible. La responsabilité de INFOPRO ne saurait être engagée en cas d'utilisation frauduleuse, ainsi qu'en cas de perte ou de vol de la Carte. L'Abonné doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de la Carte et du code confidentiel qui lui est associé. Pour ce faire, il ne doit pas, notamment, inscrire ce code sur la Carte ou sur tout autre document. La désactivation du code confidentiel se fait aux risques de l'Abonné. INFOPRO se réserve la possibilité de rechercher la responsabilité de l'Abonné en cas de faute ou d'imprudence dans la garde de la Carte ou du code confidentiel, même après déclaration de perte ou de vol.

## CONDITIONS GENERALES ABONNEMENT TELEPHONIE MOBILE

L'Abonné ne saurait se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel d'une facture dès lors qu'il n'a pas notifié à INFOPRO le vol ou la perte de sa Carte dans les conditions de l'article 9.2 ci-après.

### 9.2 Perte ou vol

9.2.1 À titre de mesure contre le vol, l'Opérateur peut doter le Terminal d'une protection limitant son usage à son propre réseau. Ce dispositif peut être désactivé à tout moment par l'Abonné sur simple demande auprès de INFOPRO.

9.2.2 En cas de perte ou de vol de la carte, insérée ou non dans un Terminal, l'Abonné s'engage à en informer immédiatement INFOPRO, afin de permettre la suspension de la ligne. Dans tous les cas, l'information doit comporter le numéro d'appel du Terminal et peut être donnée dans un premier temps par téléphone à INFOPRO. Cette information devra être confirmée par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à : INFOPRO - 14 rue de Maison Rouge - 45300 Pithiviers, et sera accompagnée du procès-verbal de déclaration de perte ou de vol établi par les services de police ou consulaires.

9.2.3 L'Abonné demeure responsable de l'usage de la Carte et du paiement des communications passées, jusqu'à réception des documents prévus à l'article 9.2.2. Le Contrat d'Abonnement reste en vigueur et l'Abonnement reste dû pendant la période de suspension.

9.2.4 INFOPRO ne saurait être tenu responsable des conséquences d'une opposition fautive ou erronée.

### 9.3 Renouvellement des Cartes aux Abonnés

Sous réserve de toute justification d'identité de l'Abonné que INFOPRO jugera utile d'obtenir, INFOPRO s'engage à renouveler la Carte en cas de vol, de perte ou de défectuosité avérés. Les changements ou renouvellements seront facturés à l'Abonné au prix du tarif en vigueur, sauf en cas de remplacement décidé par INFOPRO, les frais étant alors supportés par ce dernier.

9.4 La Carte étant la propriété de INFOPRO, l'Abonné s'engage à la restituer à ses frais en cas de résiliation du Contrat d'Abonnement, quelle qu'en soit la cause.

9.5 Sauf autorisation préalable expresse de INFOPRO, le Client s'interdit d'associer la Carte avec toute solution technique ayant pour objet le réacheminement de communications pour tous procédés techniques, la mutualisation du Service auprès de plusieurs utilisateurs ou la mise en relation. En cas de non-respect de la présente disposition, INFOPRO se réserve la possibilité de suspendre la ligne puis de résilier le Contrat aux torts de l'Abonné conformément aux dispositions des articles 15.1 et 17.1. L'Abonné se verra facturer rétroactivement des communications au tarif hors forfait.

9.6 Dans le cas où le portage du numéro mobile de l'Abonné ne peut être effectué à la date de portage, INFOPRO communiquera à l'Abonné un numéro d'appel différent du numéro porté. Aucune demande d'indemnisation ne pourra être faite par l'Abonné à ce titre.

9.7 En cas d'utilisation d'un Terminal déclaré volé, INFOPRO se réserve le droit de suspendre la ligne communiquant depuis le Terminal volé.

9.8 INFOPRO pourra modifier le réseau attribué au Client sans que ce changement n'affecte la fourniture du Service (si ce n'est l'obligation de changer la Carte SIM), ni le tarif et sans que cela puisse ouvrir droit à résiliation par l'Abonné.

## ARTICLE 10 : TARIFS DES SERVICES ET MODIFICATIONS CONTRACTUELLES

10.1 Le tarif applicable au Contrat d'Abonnement et/ou aux options souscrit(s) par l'Abonné est celui en vigueur au moment de la souscription dudit Contrat et/ou desdites options. Ce tarif est applicable pendant toute la durée du Contrat. En cas d'entrée en vigueur d'un tarif réglementé, celui-ci sera applicable au Contrat dans les conditions prévues par la loi ou le règlement le fixant. Toute modification ultérieure de tarif sera portée à la connaissance de l'Abonné, préalablement à sa mise en vigueur, par tout moyen et notamment par l'intermédiaire d'un message figurant sur la facture ou une annexe de celle-ci ou encore d'une notification par mail.

10.2 Dans l'hypothèse d'une augmentation de tarif, INFOPRO s'engage à en informer préalablement ses Abonnés par tous moyens. À défaut de refus de l'Abonné exprimé par lettre recommandée avec accusé de réception dans un délai de vingt-et-un (15) jours calendaires,

la hausse sera réputée acceptée par l'Abonné. Les contestations seront exclues en cas d'augmentation tarifaire résultant du contexte lié à la réglementation des télécommunications. En cas de refus, l'Abonné peut mettre fin, selon le cas, au Contrat ou à l'option faisant l'objet de la hausse tarifaire dans les conditions prévues à l'article 17.2.1. La résiliation d'une option n'emporte pas résiliation du Contrat d'Abonnement au Service principal souscrit.

10.3 Dans l'hypothèse d'une modification substantielle de l'Abonnement ou d'une option, ou d'une modification substantielle des Conditions contractuelles ou du contenu d'une offre de Service, l'Abonné en est informé par tous moyens avant son entrée en vigueur conformément aux dispositions de l'article 6.3 des présentes. L'Abonné peut mettre fin, selon le cas au Contrat ou à l'option dans les conditions prévues à l'article 17.2.1. La résiliation d'une option n'emporte pas résiliation du Contrat d'abonnement au Service principal souscrit.

10.4 En cas de modification non substantielle du Contrat de Téléphonie Mobile, des options et/ou des présentes Conditions Générales, pendant la durée de vie du Contrat, le Client reconnaît et accepte expressément que ces nouvelles Conditions lui soient automatiquement et de plein droit applicables et opposables. Ces nouvelles Conditions se substitueront intégralement au Contrat de Téléphonie Mobile et/ou Conditions Générales précédemment acceptées par le Client et ce, dès leur mise en ligne sous réserve, le cas échéant, de la date d'entrée en vigueur qui y est précisée ; la date de publication sur le site internet d'INFOPRO fait foi entre les Parties.

10.5 En cas de modification en cours de Contrat par INFOPRO du réseau de l'Opérateur à partir duquel est fourni le départ d'accès du Service dans les conditions de l'article 9.8 ci-avant, INFOPRO adressera, si nécessaire, à l'Abonné une nouvelle Carte SIM à insérer dans son Terminal. Cette modification ne saurait constituer une modification contractuelle et n'ouvrira pas droit à résiliation pour l'Abonné.

10.6 En cas de suppression d'un Service dans sa totalité, INFOPRO en informe l'Abonné au moins 15 jours calendaires avant la date à laquelle l'arrêt du Service interviendra.

L'arrêt du Service entraîne la résiliation des Contrats concernés à la date indiquée ci-avant. La suppression du Service ne saurait engager la responsabilité de INFOPRO et ouvrir droit à des indemnités ou dommages et intérêts au profit de l'Abonné. INFOPRO s'efforcera au mieux de ses possibilités de proposer à l'Abonné une solution de remplacement.

10.7 En outre, sauf exception, l'Abonné peut solliciter auprès de INFOPRO la modification, en cours de Contrat, de tout ou partie des Services et/ou Services complémentaires (options) souscrits initialement. INFOPRO se réserve la faculté de demander la confirmation par courrier ou mail de la demande de modification formulée par l'Abonné. Lorsque la modification est possible, l'Abonné i) pourra, le cas échéant, se voir facturer des frais correspondants et ii) se verra, le cas échéant, appliquer la période minimum d'engagement correspondant à la nouvelle offre de Service souscrite qui se substitue à celle qui était en cours.

Par ailleurs,

i), la modification du Service interviendra dans un délai d'un (1) mois après la date de la première facture qui suit la réception de la demande de l'Abonné par INFOPRO et

ii) la modification d'un Service complémentaire (option) interviendra sans délai (sauf le délai techniquement nécessaire à son activation sur le réseau et dans les systèmes d'information de INFOPRO), le tout sauf disposition contraire contenue dans les Conditions Générales correspondantes. L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que la souscription de certaines options en cours de Contrat, peut entraîner le renouvellement de la période minimale d'engagement du Service principal auquel l'option est attachée, pour une durée équivalente à celle de l'option souscrite.

## ARTICLE 11 : OBLIGATIONS DE L'ABONNÉ

### 11.1 Obligation de paiement

L'Abonné s'engage à payer le prix des Services et prestations de services qui lui sont fournis par INFOPRO, selon les modalités prévues aux articles 11 et 12.

## CONDITIONS GENERALES ABONNEMENT TELEPHONIE MOBILE

### 11.2 Respect de la réglementation

11.2.1 L'Abonné est tenu en permanence au respect de la réglementation applicable en matière de télécommunications ; il est également tenu d'utiliser et de faire utiliser en permanence des Terminaux et accessoires agréés par les autorités compétentes. L'Abonné sera responsable de toutes les conséquences de l'utilisation d'un matériel non agréé.

11.2.2 L'Abonné s'engage à respecter et à faire respecter par tout Utilisateur les prescriptions données par INFOPRO, relatives à l'organisation et à l'utilisation des Services principaux, optionnels ou additionnels qu'elle met en place. À défaut, INFOPRO se réserve le droit de suspendre le (ou les) Service(s) principaux, optionnels et/ou additionnel(s) souscrit(s) par l'Abonné.

### 11.3 Présentation du numéro

11.3.1 L'Abonné peut, lors de la souscription, de façon permanente ou appel par appel, demander à INFOPRO à ce que son numéro ne soit pas divulgué à ses correspondants. Pour cela, il lui suffit d'en faire la demande auprès d'INFOPRO.

11.3.2 Lorsque l'Abonné a accès au numéro de ses correspondants qui ont accepté la divulgation de leur numéro, il s'engage à utiliser les numéros reçus conformément au Règlement Général sur la Protection des Données.

### 11.4 Changement d'informations concernant l'Abonné

L'Abonné s'engage à informer INFOPRO dans les quinze (15) jours de toute modification relative aux informations qu'il a communiquées lors de la souscription de l'Abonnement et notamment, de tout changement d'adresse ou de domiciliation bancaire. À défaut, INFOPRO se réserve la possibilité d'appliquer les dispositions des articles 15.1 et 17.1

### 11.5 Interdiction de cession

L'Abonné ne peut en aucun cas céder sous quelle que forme que ce soit à un tiers le bénéfice de son Contrat de Téléphonie, sans l'accord préalable et écrit de INFOPRO. Au cas où cette cession serait autorisée, l'Abonné deviendrait solidairement responsable du paiement des sommes dues au titre de ce Contrat.

11.6 L'Abonné est entièrement responsable de l'utilisation de l'intégralité des Services liés à son abonnement jusqu'à l'expiration du Contrat de Téléphonie. Notamment, les Services commercialisés par INFOPRO et objets du Contrat sont destinés à l'émission et à la réception d'appels voix et/ou data en dehors de tout usage particulier. À ce titre, l'Abonné s'engage à utiliser le Service souscrit conformément à l'usage pour lequel il a été défini et commercialisé. Tout détournement d'usage et notamment la commercialisation du Service (moyennant ou non une contrepartie financière), l'utilisation du Service avec un boîtier radio ou en tant que passerelle de réacheminement de communications (en émission et/ou en réception), de mise en relation, d'envoi en masse de messages de manière automatisée ou non, sont formellement prohibés sous peine de résiliation immédiate du Contrat par INFOPRO, pour faute de l'Abonné. INFOPRO se réserve le droit de facturer les communications passées en contrevention de ladite interdiction ainsi que les redevances d'abonnement jusqu'au terme de la période minimum d'engagement en cours, sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

11.7 Pour des raisons d'organisation ou d'exploitation du Service ou de changement de plan de numérotation national, l'Opérateur se réserve le droit de modifier le (ou les) numéro(s) d'appel de l'Abonné sans que celui-ci puisse s'y opposer, ni réclamer l'indemnisation d'un préjudice de quelle que nature soit-il.

11.8 Lors d'un appel émis par l'Abonné, son numéro de téléphone apparaîtra automatiquement sur le téléphone de son correspondant si celui-ci a accès au service correspondant auprès de son Opérateur de télécommunications. INFOPRO n'est pas responsable de l'utilisation éventuelle de son numéro qui pourrait être faite par le correspondant de l'Abonné. L'Abonné s'engage à utiliser les numéros reçus conformément au Règlement Général sur la Protection des Données. À l'exception des numéros d'urgence, l'Abonné peut supprimer cette fonctionnalité (à savoir l'affichage automatique du numéro), soit appel par appel lorsque le Terminal inclut cette possibilité, soit totalement, en souscrivant gratuitement au service qui permet de masquer le numéro proposé par INFOPRO.

### ARTICLE 12 : MODALITÉS DE PAIEMENT

12.1 Les sommes facturées sont dues à la date d'établissement de la facture et payables à réception de facture, sauf stipulation contraire.

12.2 L'Abonné s'engage à payer le prix des Services et/ou prestations fournies dès réception de la facture.

12.3 Le paiement s'effectue par prélèvement automatique sur compte bancaire, postal ou de Caisse d'Épargne ; à défaut, par tout autre mode de paiement accepté par INFOPRO. Toute somme due à INFOPRO par l'Abonné sera de plein droit, à compter de la date d'exigibilité et jusqu'à la date du paiement, porteuse d'intérêts de retard sur la base de trois fois le taux d'intérêts légal sans qu'une mise en demeure soit nécessaire. INFOPRO se réserve en outre le droit d'entreprendre toute action visant à obtenir le paiement de ses créances, ainsi que la réparation de son préjudice. Une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est perçue. Son montant est fixé à ce jour à 40€ conformément au décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012. Lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs au montant de cette indemnité forfaitaire, INFOPRO peut demander une indemnisation complémentaire, sur justification.

### 12.4 Prélèvement SEPA

Aux fins de paiement par prélèvement automatique, l'Abonné devra renseigner et remettre à INFOPRO le formulaire de mandat SEPA.

12.5 En cas de litiges relatif aux sommes dont l'Abonné est débiteur, celles-ci restent exigibles par INFOPRO. Après étude, toute éventuelle réduction du montant de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des parties. Les tickets d'appels servant de base à la facturation sont opposables à l'Abonné en tant qu'éléments de preuve. À cette fin, INFOPRO tient à la disposition de l'Abonné, en l'état des techniques existantes et pendant les 12 mois qui suivent la date d'établissement de la facture, le détail des communications enregistrées par l'Opérateur et tous les éléments d'information sur les Services facturés. L'Abonné reconnaît par ailleurs que ce détail atteste de l'existence et du nombre de communications passées.

12.6 À compter de sa date d'émission, l'Abonné dispose d'un délai de vingt (20) jours calendaires pour contester par lettre recommandée avec accusé de réception une facture. Passé ce délai, l'Abonné est réputé avoir accepté définitivement la facture dans son principe et dans son montant.

### ARTICLE 13 : FACTURATION DES SERVICES

13.1 Dans le cadre des appels internationaux et/ou en itinérance, le Client accepte que :

- les communications passées ou reçues au titre d'une période de facturation correspondante aux dites communications puissent être portées sur une facture postérieure à ladite période compte tenu du délai de transmission des tickets de taxation par les Opérateurs étrangers ;

- les téléchargements de données, y compris les synchronisations automatiques (mails, agendas...), depuis l'étranger ou les DOM/COM puissent être effectués par un Utilisateur. Les synchronisations automatiques peuvent être désactivées à tout moment par un Utilisateur en modifiant les paramètres du logiciel de synchronisation depuis son Terminal. L'Abonné s'engage à informer ses Utilisateurs des modalités de désactivation s'il souhaite empêcher les éventuelles synchronisations automatiques depuis l'étranger ou les DOM/COM.

13.2 Dans le cadre des achats multimédias, le coût des services payants mis à disposition par des prestataires de services (éditeurs de contenus) sur les kiosques de services et les bouquets WAP est communiqué par les prestataires à l'Abonné lors de la validation de son achat. INFOPRO ne saurait être tenu pour responsable de l'inexécution et/ou de la défaillance du prestataire dans ses obligations de services ou de contenus de service, INFOPRO n'intervenant que pour facturer le prix du service multimédia pour le compte de l'éditeur de contenu concerné.

13.3 L'attention de l'Abonné est attirée sur le fait que les systèmes de communication et/ou d'information incorporés par certains constructeurs dans leurs véhicules automobiles permettent d'enrichir par exemple les fonctionnalités du GPS, en accédant à des services multimédias générant des communications data au moyen d'une carte SIM lorsque cette dernière est couplée avec ledit système préinstallé dans le véhicule (ex. : connexions bluetooth et/ou carte SIM jumelle). En fonction du Service souscrit par l'Abonné et/ou au défaut de la souscription d'une option spécifique, ce dernier pourra en

## CONDITIONS GENERALES ABONNEMENT TELEPHONIE MOBILE

conséquence se voir facturer des communications data hors ou au-delà du forfait, ce qu'il reconnaît et accepte expressément.

13.4 Il est expressément convenu que la facture est une facture PDF transmise par voie électronique ; l'acceptation de l'Abonné résultant de la signature du Contrat d'Abonnement. Il est expressément convenu que INFOPRO met également à la disposition de l'Abonné les éventuelles annexes à sa facture, au format PDF, sur simple demande.

13.5 L'Abonné peut bénéficier de la facturation détaillée gratuite (détail des communications) de façon permanente ou ponctuelle en souscrivant, auprès de INFOPRO, l'option correspondante.

### ARTICLE 14 : RESPONSABILITE ET OBLIGATIONS

14.1 Dans le cadre d'un Abonnement souscrit auprès de INFOPRO en qualité d'opérateur.

14.1.1 Conformément à la réglementation en vigueur et en particulier, aux dispositions de l'article L.33-1 du code des postes et des communications électroniques, INFOPRO prend toutes les dispositions pour assurer la permanence, la continuité et la qualité de son service de radiotéléphonie publique numérique dans la zone de couverture, sauf dans les cas de force majeure visés à l'article 16 et dans les limites de responsabilité figurant aux articles 14.1.5 et 14.3.1.

14.1.2 INFOPRO rappelle que le Service est fourni à partir du réseau de l'Opérateur Orange ou de l'Opérateur SFR ou de l'Opérateur Bouygues Telecom (ou de tout autre opérateur de réseau avec lequel INFOPRO pourrait contracter) et que les communications émises et reçues sont acheminées par le réseau dudit Opérateur dans le cadre d'une obligation générale de moyens.

14.1.3 INFOPRO, lorsqu'il agit en son nom, est seul responsable vis-à-vis de l'Abonné des actes qu'il accomplit dans le cadre de l'exécution des présentes. L'Abonné renonce à tout recours à ce titre à l'encontre de l'Opérateur de réseau.

14.1.4 La responsabilité de INFOPRO ne pourra être engagée qu'en cas de faute imputable à ce dernier.

14.1.5 La responsabilité de INFOPRO n'est pas engagée si une interruption d'une partie du Service intervient en cas de travaux techniques ou d'entretien réalisés par les Opérateurs. En cas de problèmes techniques liés au réseau, l'Abonné avise INFOPRO par mail des conditions exactes de ces anomalies et notamment du lieu et du moment précis de leur constatation.

14.1.6 La responsabilité de INFOPRO, si elle est établie, est limitée à la réparation des dommages directs, à l'exclusion des dommages indirects et/ou immatériels, c'est-à-dire les dommages qui ne résultent pas exclusivement et directement de la défaillance de INFOPRO, tels que les pertes d'exploitation, de bénéfices, de profit, de chiffre d'affaires, de renommée, de réputation, de clientèle, de données ou les préjudices commerciaux ainsi que l'action des tiers. La responsabilité totale cumulée de INFOPRO n'excèdera pas, pour la durée du Contrat de Téléphonie, le montant mensuel moyen des trois dernières factures établies au nom de l'Abonné au titre du Contrat de Téléphonie Mobile concerné.

### 14.2 Dispositions communes

14.2.1 La responsabilité de INFOPRO et/ou de l'Opérateur ne saurait être également engagée :

- en cas de mauvaise utilisation du Service par l'Abonné et/ou par ses correspondants,
- en cas de mauvaise installation du Terminal ou de ses accessoires,
- en cas d'utilisation de la Carte non conforme à son usage,
- en cas de suspension ou d'interruption de l'accès au Service pour inexécution par l'Abonné de ses obligations, notamment de son obligation de paiement,
- en cas d'utilisation du Service consécutive à une divulgation, une désactivation, une perte ou un vol du code d'accès confidentiel associé à chaque Carte, et plus généralement, d'utilisation du Service par une personne non autorisée,
- en cas de transmission accidentelle de virus ou tout autre élément nuisible dont la protection incombe à l'Abonné,
- en cas d'intrusion malveillante de tiers au moyen d'internet,
- du fait des prestations rendues par des prestataires de services indépendants auxquelles l'Abonné peut avoir accès par l'intermédiaire des services vocaux ou internet, dont notamment les services WIFI fournis par un fournisseur d'accès à internet permettant à l'Abonné de se connecter à internet à partir des hot spots de ce fournisseur,

- en cas d'incompatibilité technique entre le réseau de l'Opérateur et la solution de sécurité d'accès à l'intranet souscrite par l'Abonné,
- en cas de modification du numéro d'appel suite à des contraintes techniques,

- en cas d'aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
- en cas de transmission des signaux radioélectriques affectée par les contraintes ou les limites des normes techniques imposées à l'Opérateur par les autorités réglementaires ou les groupements normatifs compétents,
- en cas de perturbations ou d'interruptions dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le (ou les) exploitant(s) des réseaux auxquels sont raccordées les installations de l'Opérateur,

- en cas de cessation de l'autorisation d'exploitation du Service sur décision de l'autorité publique,
- en cas de force majeure, telle que définie à l'article 16,
- en cas de perturbation ou d'interruption non directement imputable à INFOPRO ou à l'Opérateur,
- en cas de litige lié à la souscription d'un service via le WAP ou l'internet par l'Abonné. Ce dernier devra porter sa réclamation directement auprès de l'éditeur du service concerné.

14.2.2 Dans le cadre du service de présentation du numéro de l'appelant, la présentation du numéro de la ligne appelante ne peut être assurée dans certains cas et la responsabilité de INFOPRO et/ou l'Opérateur ne saurait en conséquence être engagée, notamment :

- lorsque l'appelant a refusé la divulgation de son numéro,
- lorsque l'appel émane de l'étranger ou d'un réseau d'Opérateur Tiers si l'information n'est pas fournie par le réseau d'origine.

De même, INFOPRO et/ou l'Opérateur n'est pas responsable, ce que l'Abonné reconnaît et accepte, de l'exploitation par le Terminal de l'information fournie dans le cadre du service de présentation de l'appelant. Il appartient à l'Abonné de s'assurer, lors de l'acquisition de son Terminal, du contenu et de la forme sous laquelle le Terminal restitue cette information.

14.2.3 L'Abonné qui en fait la demande peut recevoir, après investigation, une indemnisation sous forme de geste commercial en cas de retard ou d'abus dans la mise en œuvre de la procédure de Portabilité.

Pour ce faire, l'Abonné doit adresser par écrit une demande à INFOPRO

- soit en qualité d'Opérateur Donneur pour les cas d'abus (limitativement en cas de portage à l'insu de l'abonné)
- soit en qualité d'Opérateur Receveur pour les cas de retard (limitativement en cas de :
  - i) reprogrammation d'un portage planifié qui ne résulte pas d'une inéligibilité de demande, d'un souhait explicite de l'abonné ou d'une indisponibilité d'accès.
  - ii) incapacité de l'Abonné à recevoir ou émettre des communications au lendemain du portage.
  - iii) absence de prise en compte de la demande de portage formulée par l'Abonné).

### ARTICLE 15 : SUSPENSION OU LIMITATION DES SERVICES

15.1 INFOPRO se réserve le droit de suspendre ou de limiter l'émission des appels, l'accès aux Services souscrits par l'Abonné, après avoir avisé ce dernier par tout moyen resté sans effet dans le délai imparti, en cas d'inexécution d'une des obligations de l'Abonné prévues à l'article 11, dans le cas visé aux articles 9.5 et 9.7, ou dans l'attente d'un dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation pour les motifs visés à l'article 5, ou en cas de non-versement de ceux-ci.

#### 15.2 Suspension liée aux modalités de paiement

15.2.1 En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement figurant sur la facture et après relance par mail, restée sans effet dans le délai imparti, les Services pourront être suspendus à l'initiative de INFOPRO. En cas de non-paiement faisant suite à plusieurs incidents de paiement, les Services pourront être suspendus à l'initiative de INFOPRO, sans préavis.

15.2.2 Suspension pour autres motifs : en cas d'augmentation substantielle des consommations de l'Abonné, INFOPRO peut limiter l'accès aux Services à la seule réception d'appels après en avoir avisé l'Abonné par tous moyens et ce, sans préavis. Dans cette hypothèse, l'Abonné pourra demander à INFOPRO de remettre sa ligne en service sur simple appel téléphonique, INFOPRO se réservant la possibilité de

## CONDITIONS GENERALES ABONNEMENT TELEPHONIE MOBILE

lui demander une avance sur consommation conformément aux dispositions de l'article 5.2. La remise en service de la ligne interviendra après encaissement effectif de l'avance par INFOPRO. Par ailleurs, la suspension des Services peut intervenir pour des dettes dont l'Abonné serait redevable au titre d'autres contrats souscrits auprès de INFOPRO, dès lors que ces dettes ne font pas l'objet d'une contestation sérieuse par l'Abonné.

15.4 Conséquences de la suspension ou de la limitation des Services  
L'Abonné reste redevable de l'abonnement pendant la période de suspension ou de limitation des Services.

### ARTICLE 16 : INTERRUPTION DE SERVICE – FORCE MAJEURE

16.1 Les Services peuvent être interrompus en cas de force majeure. Les cas de force majeure sont ceux retenus par les tribunaux français.

16.2 Sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux visés à l'article 16.1 :

- les événements naturels (foudre, incendie, inondation, tremblements de terre, etc.),
- les faits de guerre, émeutes, attentats, etc.,
- l'ordre de l'autorité publique imposant la suspension totale ou partielle du service de radiotéléphonie publique dans les conditions fixées par la législation et la réglementation en vigueur,
- la cessation de l'exploitation du réseau de téléphonie publique de l'Opérateur, par décision de l'autorité publique.

16.3 En cas d'interruption des Services pour cause de force majeure dont la durée excéderait quinze (15) jours, le Contrat de Téléphonie pourra être résilié sans que l'Abonné puisse prétendre à aucune indemnité.

16.4 Les opérations techniques de Portage peuvent entraîner une interruption des Services. Cette interruption de Service ne pourra ouvrir droit à indemnisation pour l'Abonné ni engager la responsabilité de INFOPRO.

### ARTICLE 17 : RÉILIATION DU CONTRAT D'ABONNEMENT

#### 17.1 Résiliation du fait de INFOPRO

INFOPRO pourra résilier le Contrat d'Abonnement sans nouvelle mise en demeure si, dix (10) jours après la suspension des Services, l'Abonné ne s'est pas acquitté de ses obligations de paiement, comme en cas de non-respect par l'Abonné de l'une des dispositions de l'article 11. En outre, INFOPRO peut résilier le Contrat de Téléphonie sans indemnité en cas d'arrêt de la commercialisation d'une offre de Service en informant l'Abonné avec un préavis de 15 jours calendaires conformément aux dispositions de l'article 10.6 ci-avant. Dans une telle hypothèse, les dispositions de l'article 17.3.1 ne sont pas applicables.

#### 17.2 Résiliation du fait de l'Abonné

17.2.1 À l'issue de la période minimale d'engagement stipulée à l'article 7.1, comme dans le cas d'une offre sans engagement ou dans le cas prévu à l'article 10.2, l'Abonné peut mettre fin au Contrat à tout moment. En cas de demande de résiliation associée à une demande de conservation du numéro, le Gestionnaire doit demander à INFOPRO les Relevés d'Identité Opérateur (RIO) des lignes rattachées à son compte. Le Gestionnaire doit ensuite communiquer ces informations à l'Opérateur Receveur de son choix qu'il mandate pour conserver son numéro et résilier sa ligne. La résiliation de la ligne interviendra alors dans un délai minimum de cinq (5) jours ouvrés à la ligne avec le portage effectif du numéro, sans préjudice des dispositions contractuelles prévues à l'article 17.3.2. Dans les cas de Portabilité Sortante, INFOPRO en tant qu'Opérateur Donneur n'est pas responsable des incidents de portabilité du numéro intervenant chez l'Opérateur Receveur, ou encore résultant d'une faute imputable à l'Abonné ; l'Abonné doit notamment veiller à ce que le numéro soit actif jusqu'à la date de la demande de portabilité, ou que le numéro ne fasse pas déjà l'objet d'une demande de portabilité sortante.

Lorsque le Gestionnaire souhaite résilier une ligne sans conserver son numéro, celui-ci doit notifier son intention par lettre recommandée

avec accusé de réception adressée à INFOPRO. La résiliation de son contrat prend effet un (1) mois après la date de la première facture qui suit la réception de sa demande par INFOPRO.

17.2.2 À l'issue de l'éventuelle période minimum d'engagement associée à un Service complémentaire (ci-après « Option »), ou dans le cas prévu à l'article 10.2, l'Abonné peut mettre fin à une Option à tout moment par lettre recommandée avec accusé de réception adressée à INFOPRO. Il est expressément entendu que la résiliation d'une Option n'emporte pas résiliation du Contrat pour le Service auquel elle se rattache. La résiliation de l'Option interviendra dans un délai d'un (1) mois après la date de la première facture qui suit la réception de la demande de l'Abonné par INFOPRO. Il pourra être facturé des frais en cas de résiliation d'une Option au cours de sa période minimum d'engagement, et ce, en sus des frais de résiliation prévus à l'article 17.3.1 ci-après.

#### 17.3 Conséquences de la résiliation

17.3.1 Dans tous les cas de résiliation, pour quel que motif que ce soit, les sommes restantes dues deviennent immédiatement exigibles. En cas de résiliation pendant la période minimale d'engagement, les redevances d'abonnement sont dues jusqu'au terme de cette période. Par ailleurs, l'Abonné pourra se voir appliquer, le cas échéant, des frais de résiliation.

17.3.2 Dans tous les cas de résiliation, quel qu'en soit l'auteur, l'Abonné devra restituer la Carte à INFOPRO dans un délai de 15 jours calendaires maximum

17.3.3 En cas de dépôt de garantie, celui-ci est restitué un (1) mois après la constatation par INFOPRO de l'extinction de la dette de l'Abonné.

### ARTICLE 18 : OFFRE DE SERVICES COMPRENANT DES COMMUNICATIONS VOIX, SMS, MMS ET/OU DATA ILLIMITÉES

En cas d'utilisation frauduleuse et/ou non-conforme et/ou de non-respect du comportement raisonnable, INFOPRO se réserve le droit de suspendre et/ou de limiter le débit des communications sans délai à compter d'une simple notification adressée par tous moyens, puis de résilier l'offre de Services, conformément aux dispositions de l'article 17 des présentes. Dans tous les cas, INFOPRO se réserve le droit de refacturer les communications émises irrégulièrement (décomptées à la seconde pour les communications voix et au Kiloctet pour les communications data).

### ARTICLE 19 : OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES SOUS FORME ÉLECTRONIQUE

Les parties reconnaissent que les informations échangées par courriers électroniques et/ou tout autre moyen électronique, dans le cadre du présent Contrat, auront la même valeur que celle accordée à un original, et bénéficieront à ce titre d'une présomption de validité. Les parties conviennent par ailleurs de conserver les courriers et échanges électroniques de manière à ce qu'ils puissent constituer des copies fidèles, intègres et durables.

### ARTICLE 20 : REFERENCES

Le Client autorise le Prestataire à mentionner son nom et l'objet de la mission sur une liste de références qu'il pourra diffuser auprès de ses prospects, sur son site internet et dans le cadre de marchés publics. Toute autre communication sous quelque forme que ce soit et quel qu'en soit le motif sera soumise à l'accord préalable écrit du Client.

### ARTICLE 21 : RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

Toute réclamation relative à la conclusion, l'interprétation, ou à l'exécution des présentes doit être adressée par courrier à l'adresse suivante : INFOPRO – 14 rue de maison rouge – 45300 Pithiviers. Tout différend qui ne trouve pas de solution amiable est soumis au Tribunal de commerce de Orléans nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.

## CONDITIONS GENERALES VENTE – MATERIEL & PRESTATIONS DE SERVICES

### Article 1. GENERALITES

Les présentes conditions générales s'appliquent, sauf stipulations contraires spécifiées dans les conditions particulières du contrat, à toute prestation fournie par INFOPRO45. Aucune disposition contraire sur les conditions d'achat émanant du client ne saurait être opposée à INFOPRO45 si elle n'a pas été auparavant expressément acceptée par INFOPRO45.

### Article 2. COMMANDE

Le contrat entre le client et INFOPRO45 sera réputé accepté sans réserve lorsque l'une des conditions suivantes aura été satisfaite :

- Retour à INFOPRO45 d'un exemplaire signé de la proposition ;
- Transmission par le client d'une lettre de commande ou d'un ordre de service se référant explicitement à la proposition ;
- Transmission d'une convention signée reprenant les termes de la proposition.

### Article 3. OBJET, PRIX ET DUREE DE L'OFFRE

L'objet et le périmètre de la prestation sont précisés dans l'offre.

Les montants de la prestation indiqués dans l'offre sont établis en € HT. A ces coûts s'ajoute la TVA selon le taux en vigueur s'appliquant à la prestation au moment de son exécution.

La durée de validité de l'offre est sauf stipulation contraire de 3 mois à compter de sa date d'émission.

Toute prestation supplémentaire effectuée ou tout moyen non prévu au contrat mis en œuvre, sur demande expresse du Client, fera l'objet d'une facturation supplémentaire. Dans ce cas, un devis ou un avenant au contrat, précisant notamment l'objet et le montant de cette facturation supplémentaire sera établi entre les parties.

En cas de dépassement du délai prévu au contrat du fait de la responsabilité du client, INFOPRO45 pourra exiger une actualisation des prix de journée stipulés au contrat.

### Article 4. CONDITIONS DE PAIEMENT

Les dispositions particulières sont stipulées dans le contrat.

Les factures sont payables par virement bancaire, dans un délai maximum de trente (30) jours à compter de la date d'émission de la facture.

En application des articles L441-3 et L441-6 du code du Commerce, toute somme due et non payée à son échéance entraînera automatiquement le versement : \*

- D'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement est de 40 € HT (ce montant

pourra être réévalué pour tenir compte du préjudice subi par INFOPRO45) ;

- Des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt l'égal et ce à compter du premier jour qui suit l'échéance et jusqu'à la date de mise en paiement du principal.

Les pénalités de retard et l'indemnité forfaitaire de recouvrement sont payées dans un délai de quarante-cinq (45) jours suivant la mise en paiement du principal. En cas de non-respect de l'obligation de paiement, INFOPRO45 est par ailleurs autorisé à suspendre ses prestations sans formalité spécifique.

Toute prestation commencée avec l'accord explicite du Client doit faire l'objet de son paiement à hauteur des phases engagées, sans qu'il soit possible d'opposer l'absence de contrat et nonobstant les éventuels dommages et intérêt.

### Article 5. OBLIGATIONS D'INFOPRO45

#### Article 5.1 Exécution de la prestation

INFOPRO45 s'engage à mener à bien les tâches définies dans le contrat selon les règles de l'art et de la meilleure manière dans le cadre d'une obligation de moyens.

La responsabilité INFOPRO45 se limitera aux prestations décrites dans la proposition.

#### Article 5.2 Calendrier et délais

Les délais de mise en œuvre des prestations sont précisés dans le contrat. INFOPRO45 ne saurait cependant être tenue pour responsable d'un retard quelconque si celui-ci est indépendant de sa volonté, en particulier s'il est consécutif au retard pris par le Client dans son obligation de collaboration ou de transmission d'information.

#### Article 5.3 Obligations de confidentialité

INFOPRO45 est tenu par une obligation de confidentialité tant sur les conclusions de l'intervention que sur les documents et informations transmis par le Client et s'engage à ne communiquer aucun élément se rapportant à la prestation sans son accord.

INFOPRO45, toutefois, ne saurait être tenue pour responsable d'aucune divulgation si les éléments concernés étaient dans le domaine public à la date de la diffusion.

### Article 6. OBLIGATIONS DU CLIENT

#### Article 6.1 Collaboration

De manière générale, le client s'engage à mettre en œuvre tout moyen en sa disposition nécessaire au bon déroulement de la prestation. En particulier le Client

## CONDITIONS GENERALES VENTE – MATERIEL & PRESTATIONS DE SERVICES

veillera à faciliter l'accès de INFOPRO45 aux sites et équipements du système d'information objets du contrat et apportera son appui à toute demande de rendez-vous ou autorisations spécifiques auprès de tierces personnes concernées par la prestation.

Le Client s'engage à désigner un interlocuteur pour assurer le dialogue dans le déroulement de la mission.

Des délais d'exécution de ces obligations par le Client pourront être mentionnés dans le contrat. En cas de non-respect de ces obligations, notamment si des informations n'ont pas été transmises ou si des actions n'ont pas été réalisées, INFOPRO45 pourra avoir à mettre en œuvre des moyens non prévus au contrat, lesquels feront l'objet d'un accord et d'une facturation, tels que définis article 3.

### Article 6.2 Droit d'auteur

Toute reproduction, même partielle, à titre gracieux ou non, de tout document produit par INFOPRO45, sous quelque forme que ce soit, entraînant une modification de celui-ci, est interdite.

Il en va de même de toute reproduction, même partielle, à titre gracieux ou non, de tout document produit par INFOPRO45, sous quelque forme que ce soit, n'en indiquant pas la source.

Par ailleurs les éventuels logiciels ou méthodologies mises à disposition de la prestation demeurent la propriété intellectuelle de INFOPRO45. Elles ne pourront être communiquées à un tiers par le Client, quelle qu'en soit la forme, sauf accord express et préalable de INFOPRO45.

### Article 7. JOUISSANCE DES RESULTATS

#### Article 7.1 Propriété des résultats

En cas de réalisation d'une étude / analyse, les résultats de cette étude seront en la pleine maîtrise du Client, à compter du paiement intégral de la prestation.

INFOPRO45, pour sa part, s'interdit de faire état des résultats de ces travaux et de les utiliser de quelque manière, sauf à obtenir préalablement l'autorisation écrite du Client.

#### Article 7.2 Référencement

Sauf avis contraire expressément formulé par le Client, celui-ci accepte que INFOPRO45 puisse faire figurer parmi ses références les travaux accomplis dans le cadre du présent contrat.

#### Article 7.3 Responsabilité civile

INFOPRO45 bénéficie d'une assurance responsabilité civile professionnelle des prestataires de services.

### Article 8. CONTESTATION – LITIGES – RESILIATION – INTERRUPTION

#### Article 8.1 Cas fortuit de force majeure

INFOPRO45 sera dégagée de ses obligations du fait de la survenance de tout cas fortuit ou de force majeure. Ces notions étant de convention expresse étendues aux faits de guerre, épidémies, interruptions des transports, grèves, conditions climatiques exceptionnelles pour autant que l'un de ces faits soit en mesure d'interférer sur la prestation. Le contrat serait alors suspendu pendant la durée de l'évènement dont il s'agit ; il ne pourrait être résilié par l'une des parties que si la durée dudit évènement devait excéder cent (100) jours. Cette résiliation éventuelle ne donnerait lieu à aucune indemnité de part ou d'autre et rendrait exigible l'intégralité des sommes dues à INFOPRO45 au prorata des prestations déjà effectuées.

#### Article 8.2 Résiliation anticipée

Sauf cas fortuit ou de force majeure, le contrat ne pourra être résilié avant le terme convenu que de la volonté expresse des deux parties, dûment constatée par écrit.

Par contre, il pourra être résolu de plein droit en cas de violation de l'une des clauses du contrat. Dans ce cas, il appartiendra à la partie qui se considère victime de la violation de la faire constater par tout moyen faisant preuve, et de dénoncer ladite violation à son co-contractant par lettre recommandée avec accusé de réception en le mettant en demeure d'exécuter ses obligations.

Faute par la partie défaillante de s'être exécutée dans un délai de quinze (15) jours à compter de la présentation de la mise en demeure, le contrat pourra être résolu de plein droit.

#### Article 8.3 Règlement des litiges

Le Client et INFOPRO45 conviennent de recourir autant que possible à une démarche amiable pour la résolution des éventuels litiges avant de porter celui-ci devant la juridiction compétente.

Le Client convient que, quels que soient les fondements de sa réclamation et la procédure suivie pour la mettre en oeuvre, la responsabilité éventuelle de INFOPRO45, à raison de l'inexécution des obligations prévues au contrat, sera limitée à un montant n'excédant pas la somme totale effectivement payée par le Client, pour les services fournis par INFOPRO45.