

CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AUX SERVICES « TELEPHONIE »

1. **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE VOIP CENTREX**
2. **CONDITIONS PARTICULIERES APPLICABLES AU SERVICE PRESELECTION**

1. Conditions particulières applicables au service VoIP Centrex

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de MAGIC ONLINE et du Client dans le cadre de la fourniture du Service VoIP Centrex au Client.

1.1. Définition du Service VoIP Centrex

Le Service VoIP Centrex est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client. Le Service VoIP Centrex permet également de bénéficier, via la Plate-Forme de Service, de fonctionnalités de téléphonie privée.

1.2. Conditions de fourniture du Service VoIP Centrex

1.2.1. Pré-requis

Pour que le Client puisse bénéficier du Service, un certain nombre de conditions est requis :

- (i) le Client doit bénéficier d'un accès Internet à haut débit ou à très haut débit dimensionné pour l'installation VoIP sollicitée;
- (ii) le Site Client doit être raccordé au Réseau via un Lien d'Accès qui se substitue aux abonnements téléphoniques souscrits antérieurement par le Client ;
- (iii) les équipements de téléphonie privée (PABX, postes téléphoniques) du Client doivent être remplacés par les Équipements MAGIC ONLINE.

1.2.2. Affectation de numéros SDA et Portabilité

MAGIC ONLINE attribuera au Client un ou plusieurs numéros de téléphone (ci-après désignés les numéros SDA).

Le Client n'est pas garanti de la conservation des ces numéros en cas de déménagement ou s'il ne souscrit pas à une prestation de portabilité lors de la résiliation du Service.

Lesdits numéros pourront toutefois être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros. Dans ce cas, des frais supplémentaires seront facturés au Client.

Pour bénéficier de la portabilité d'un numéro, le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur devra signer un formulaire intitulé « Mandat de portabilité » lors de la signature du Bon de commande.

Ledit Mandat de Portabilité permettra à MAGIC ONLINE d'effectuer auprès de l'opérateur, au nom et pour le compte du Client, toutes les démarches nécessaires pour mettre en œuvre la portabilité. Ce formulaire tiendra notamment lieu de notification de résiliation du contrat d'abonnement conclu antérieurement entre le Client et l'opérateur pour le(s) numéro(s) porté(s) ainsi que l'accès téléphonique correspondant. Dans l'hypothèse où la Portabilité n'aurait pu être mise en œuvre au terme du mandat de portabilité initial, le Client devra signer un nouveau Mandat de Portabilité.

Il est expressément précisé que la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de l'opérateur, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité. L'opérateur pourra également conditionner la portabilité à la réalisation d'études techniques complémentaires, et ce notamment en cas d'informations inexactes ou incomplètes quant à l'identité du titulaire du numéro, aux coordonnées du Client ou à liste des numéros objet de la portabilité. Dans ce cas, le Client pourra formuler une nouvelle demande après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur.

La portabilité est notamment soumise à l'accès aux numéros d'urgence selon la localisation géographique.

En tout état de cause, la portabilité ne pourra être effective que postérieurement à la Date de Mise en Service.

1.2.3. Raccordement au Réseau

Le Site Client sera raccordé au Réseau par MAGIC ONLINE via un Lien d'Accès et le cas échéant, en cas de choix de cette option, via un Lien de Back up.

Les critères d'éligibilité, le débit, le choix de la technologie et les modalités d'installation du lien d'accès, ou le cas échéant du Lien de Back up, vont dépendre notamment des installations du Client, du volume de trafic prévisionnel et de l'appréciation par MAGIC ONLINE de la faisabilité technique de la fourniture du Service.

Le Client est informé que la commande d'un Lien d'Accès ou d'un Lien de Back up en technologie xDSL ou FTTX peut dans certains cas entraîner la suppression de tout autre service précédemment supporté par la ligne analogique sur laquelle est construite le Lien d'Accès et/ou le Lien de Back up.

1.2.4. Equipements

1.2.4.1. Equipements mis à disposition

Pendant toute la durée du Contrat, des équipements

nécessaires à la bonne exécution du Service sont mis à la disposition du Client par MAGIC ONLINE.

Aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur ces équipements. En revanche, les risques afférents auxdits équipements sont transférés au Client dès leur livraison sur le Site Client jusqu'à restitution à MAGIC ONLINE.

A ce titre, le Client devra indemniser MAGIC ONLINE en cas de perte, vol ou dommage à hauteur de la valeur nette comptable desdits équipements.

Dans un délai maximum de quinze (15) jours à compter de la cessation du Contrat, quelle qu'en soit la cause, le Client restituera à MAGIC ONLINE l'ensemble des équipements –y incluant leurs accessoires - mis à disposition, en bon état de fonctionnement et d'entretien, et ce conformément aux conditions précisées par MAGIC ONLINE. En cas d'impossibilité de restitution, le Client accepte expressément que MAGIC ONLINE lui facture des équipements de substitution dans la même gamme.

Le Client ne pourra utiliser les équipements mis à sa disposition que dans le strict cadre du Service, conformément à leur documentation technique et aux éventuelles préconisations de MAGIC ONLINE.

Toute intervention du Client sur un ou plusieurs équipements mis à disposition par MAGIC ONLINE est interdite, sauf accord préalable et écrit de MAGIC ONLINE. A défaut, MAGIC ONLINE pourra résilier le Contrat et/ou facturer au Client des frais de remise à niveau.

Si elle l'estime nécessaire, MAGIC ONLINE est en droit de remplacer, de manière temporaire ou définitive, tout ou partie des équipements initialement mis à disposition par d'autres assurant les mêmes fonctionnalités ; le Client ne pourra s'y opposer.

En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur les équipements, le Client s'engage à s'y opposer, à en avvertir immédiatement MAGIC ONLINE et à faire le nécessaire pour que lesdits équipements puissent être récupérés par MAGIC ONLINE.

De même en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement MAGIC ONLINE et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel qu'il n'est pas propriétaire de ces équipements.

1.2.4.2. Acquisition d'équipements

Le Client a également la possibilité d'acquérir des équipements auprès de MAGIC ONLINE.

L'acquisition d'équipements par le Client auprès de MAGIC ONLINE s'effectuera via le Bon de commande du Service aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la commande. Ils resteront la propriété de MAGIC ONLINE jusqu'à leur complet paiement.

MAGIC ONLINE garantit les équipements vendus par ses soins contre tout défaut de fabrication pendant une durée de douze (12) mois à compter de la date de leur livraison. La garantie n'aura pas vocation à s'appliquer en cas de dysfonctionnement dû au non-respect des consignes d'utilisation, à une cause extérieure ou à une modification des équipements sans l'accord écrit préalable de MAGIC ONLINE.

A l'expiration de cette période de garantie, le Client devra acquérir un nouvel équipement en cas de dysfonctionnement avéré d'un Equipement.

1.3. Installation

1.3.1. Modalités d'installation

A la réception du Bon de commande signé par le Client, MAGIC ONLINE communiquera au Client une date indicative de Mise en Service. MAGIC ONLINE fera ses meilleurs efforts pour respecter cette date. Dans l'hypothèse où la date de Mise en Service interviendrait plus de vingt (20) Jours ouvrés après la date indicative communiquée, le Client pourra, sur demande et sous réserve que le retard ne lui soit pas imputable, bénéficier auprès de MAGIC ONLINE d'un avoir égal à quinze (15) euros par poste installé sur le Site Client.

MAGIC ONLINE mettra en œuvre tous les moyens raisonnables en sa possession pour raccorder le Site Client au réseau sous réserve de la collaboration active du Client. La responsabilité de MAGIC ONLINE ne pourra être recherchée pour les éventuels retards et/ou refus de la part de l'opérateur.

Préalablement à l'installation, le Client devra procéder ou faire procéder, à ses frais :

- (i) à l'équipement et à l'installation de son Site conformément aux instructions de MAGIC ONLINE ;
- (ii) à toutes les modifications de son Site nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés ;
- (iii) à tout autre aménagement particulier conformément aux normes techniques définies par MAGIC ONLINE (MAGIC ONLINE communiquera ces normes techniques sur demande écrite du Client).

Lorsque MAGIC ONLINE considère que le Site Client est prêt pour recevoir le Service, il informe le Client par courrier électronique de la date d'installation prévue.

Ladite date d'installation sera réputée acceptée par le Client, sauf si ce dernier demande son report dans les trois (3) Jours ouvrés suivant l'envoi de ce courrier électronique. Une nouvelle date d'installation sera alors convenue entre les Parties ; étant convenu que cette nouvelle date ne pourra intervenir plus de huit (8) Jours ouvrés après la date initiale.

L'installation du Service peut être effectuée soit par MAGIC ONLINE ou tout tiers désigné par ses soins, soit par le Client en cas de souscription à l'option d'auto- installation. En cas de non fourniture du lien d'accès, MAGIC ONLINE ne sera pas en charge de maintenir l'installation et ne prendra aucun engagement sur la qualité du Service.

Le Client devra permettre à MAGIC ONLINE ou tout tiers désigné par lui dont l'intervention est nécessaire, d'accéder à son(ses) Site(s) durant les heures de travail habituelles, afin de permettre l'installation du Service.

Le Client est informé que, durant la phase d'installation du Service, des dysfonctionnements ou des indisponibilités sont susceptibles d'intervenir sur le service téléphonique du Client. La responsabilité de MAGIC ONLINE ne pourra être engagée à ce titre.

Une fois les opérations d'installation effectuées, MAGIC ONLINE procède, par téléphone ou physiquement en présence d'au moins un représentant du Client, à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du Service. MAGIC ONLINE notifiera au Client la Mise en Service.

En cas de formulation de réserves, MAGIC ONLINE procède aux corrections nécessaires. A une date fixée par MAGIC ONLINE, de nouveaux tests sont alors effectués en présence d'au moins un représentant du Client ; un nouveau procès-verbal de mise à disposition sera alors notifié au Client.

Dans l'hypothèse où des réserves majeures persisteraient à l'issue du troisième test d'installation, chaque Partie sera en droit de résilier, de plein droit, le Contrat.

Sauf en cas de non fourniture du lien d'accès, le Service sera considéré comme mis en service à la première des deux échéances suivantes :

- (i) soit à la date de réception du procès-verbal de mise à disposition par le Client ;
- (ii) soit au jour où les premières communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service.

En cas de retard dans la Mise en Service imputable au Client, MAGIC ONLINE est en droit de ne pas activer le Service et pourra, de plein droit et après en avoir informé le Client, résilier le Contrat. Dans ce cas, le Client restera redevable des frais de résiliation anticipée du Service.

En cas de non fourniture du lien d'accès, le Service est réputé mis en service à la première des deux échéances suivantes :

- (i) soit trois (3) Jours ouvrés après la réception par le Client du matériel et des équipements,
- (ii) soit dès le jour où les premières communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service.

1.3.2. Mise en œuvre de la Portabilité

Une fois l'installation effectuée, la portabilité – lorsque le Client a choisi de la mettre en œuvre - sera mise en œuvre et testée au cours d'un rendez-vous entre le Client, l'opérateur et MAGIC ONLINE.

Les tests réalisés seront des tests standards de recette MAGIC ONLINE, adaptés au Client.

En cas de dysfonctionnement révélé par les tests, une nouvelle date pour la réalisation de la portabilité sera fixée avec l'opérateur et le Client sera informé de cette nouvelle date.

Au-delà de deux reports par le Client du rendez-vous précité, MAGIC ONLINE pourra facturer l'intégralité de la prestation.

1.4. Incompatibilités – Suspension – Facturation hors forfait

Le Client est informé que le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles, notamment en raison des volumes d'appels générés.

Ne sont ainsi pas compatibles avec le Service les utilisations suivantes:

- (i) les appels de plus de deux heures,
- (ii) la cession des appels,
- (iii) les appels depuis et vers une plate-forme téléphonique,
- (iv) les appels depuis un centre d'appels,
- (v) les appels via des dispositifs de type callback (mise en relation et fonction de rappel),
- (vi) les boîtiers radio,
- (vii) les usages de type télémarketing, telle qu'une utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone.

MAGIC ONLINE sera en droit non seulement de suspendre le Service en cas de non-respect par le Client ou un quelconque des Utilisateurs de ces restrictions, mais également de lui facturer en sus lesdites utilisations.

Une rupture de l'alimentation électrique peut entraîner l'interruption du Service. Par conséquent, il est recommandé

au Client de conserver sur son Site un poste téléphonique raccordé à une ligne téléphonique analogique, afin notamment d'être en mesure de joindre les services d'urgence.

1.5. Mise à disposition d'un Extranet

MAGIC ONLINE met à disposition du Client un extranet permettant :

- (i) à son administrateur d'accéder notamment à la gestion de ses numéros SDA, des options souscrites lors de sa commande ou de souscrire des commandes additionnelles ou à des restrictions d'appel
- (ii) et à chaque utilisateur du Service d'accéder au paramétrage de l'équipement téléphonique utilisé (renvois d'appels, messagerie...).

Les identifiants (login et mot de passe) permettant d'accéder à l'extranet sont communiqués au Client lors de la souscription au Service. Le Client pourra personnaliser le code confidentiel associé à l'identifiant.

Ces identifiants peuvent être, à tout moment, modifiés par MAGIC ONLINE par envoi d'un courrier postal au Client.

Le Client a l'obligation d'en assurer la sécurité, d'en préserver la confidentialité et, en particulier, de ne pas les communiquer à des tiers. Tout accès ou opération via l'utilisation des identifiants du Client est réputé avoir été effectué par ce dernier et relève de sa responsabilité.

Dès lors, le Client informera sans délai MAGIC ONLINE de la perte, du vol ou du fait qu'il a des raisons de croire que ses identifiants ont été découverts. MAGIC ONLINE pourra alors désactiver et remplacer immédiatement les identifiants du Client.

1.6. Service additionnel - Prestations optionnelles – Option accès Internet sur lien de back up

1.6.1. Service additionnel télétravail

Le Client peut souscrire à un service additionnel télétravail présentant deux fonctionnalités principales :

- un service téléphonique qui permet d'acheminer des communications téléphoniques sur le réseau, ainsi que la mise à disposition de fonctionnalités de téléphonie privée pour deux postes téléphoniques maximum;
- un accès permanent et illimité à Internet.

La fourniture de ce service additionnel nécessite l'affectation ou la portabilité de numéros SDA, le raccordement du site en télétravail au réseau via un lien d'accès xDSL ou FTTH et la mise à disposition d'un routeur, ainsi que la fourniture des postes téléphoniques vendus au Client.

Dans le cadre de ce service additionnel, MAGIC ONLINE n'est pas en charge d'installer le site en télétravail.

1.6.2. Prestations optionnelles

Le Client peut souscrire aux prestations optionnelles suivantes :

(i) Un service fax permettant la réception de fax sous forme de document électronique attaché à un courrier électronique et d'émission de fax via une interface Web à l'adresse définie par le Client.

L'utilisateur doit disposer d'un logiciel permettant de visualiser les documents reçus au format pdf. Lors d'un envoi de fax, un accusé de réception est envoyé à l'utilisateur par mail.

(ii) Un standard automatique permettant de traiter et d'orienter les appels à destination d'un ou plusieurs numéros SDA, soit à la suite d'un choix effectué par l'appelant via un menu vocal pendant les horaires d'ouverture, soit suivant une action définie par le Client pendant les horaires de fermeture. MAGIC ONLINE est en droit de suspendre la prestation optionnelle en cas de dépassement d'un volume raisonnable d'appels, susceptible de révéler une fraude éventuelle.

(iii) Un standard Poste Opérateur consistant en un logiciel de priorisation des appels installé sur le poste informatique de l'accueil.

(iv) Un service de téléphonie, accessible depuis tout lieu géographique, via un ordinateur muni d'une connexion Internet haut-débit et d'un micro-casque (ou dispositif équivalent). Ce service permet à l'utilisateur d'émettre et de recevoir des appels sur le compte de son entreprise. Pour ce faire, l'utilisateur devra avoir installé sur son ordinateur le logiciel de téléphonie. Avant l'installation dudit logiciel, il appartient au Client de vérifier sa compatibilité avec le poste téléphonique de l'utilisateur et avec les caractéristiques techniques de l'ordinateur sur lequel il est installé.

Le Client est informé que les appels d'urgence ne sont pas disponibles dans une configuration de nomadisme ; MAGIC ONLINE ne pourra être tenu responsable du non aboutissement de l'appel.

De même, MAGIC ONLINE ne pourra être tenu pour responsable en cas d'interruption ou d'insuffisance de la qualité du Service due à une déficience de la connexion haut-débit, la connexion Internet n'étant pas du ressort de MAGIC ONLINE.

(v) L'association d'un numéro SDA à un ensemble de postes

du Site permettant la distribution des appels vers ledit numéro SDA vers les différents postes désignés.

1.6.3. Option accès Internet sur lien de back up

Le Client peut choisir de souscrire à l'option « Accès Internet sur lien de back up » qui lui offre un accès permanent et illimité à Internet. Il sera dans ce cas soumis aux conditions particulières applicables aux services « Accès Internet ».

1.7. Déménagement

Sous réserve de faisabilité et de la portabilité effective, le Client pourra demander à MAGIC ONLINE le déménagement du Service d'un Site Client vers un autre Site Client.

Un Bon de Commande de Service sera établi prévoyant les modalités de transfert du Service, en particulier les modalités de transfert du matériel et équipements, du lien d'accès et le cas échéant du lien de back up. La période d'interruption du Service nécessaire à la réalisation de ces opérations devra être estimée, étant entendu que cette période ne sera pas prise en compte dans le calcul des Engagements de Qualité de Service.

De nouveaux frais Initiaux couvrant les frais liés au déménagement et les frais liés à la mise en place du Service sur le nouveau Site seront facturés au Client.

1.8. Inscription dans les annuaires universels

Sauf opposition de sa part, les coordonnées du Client seront communiquées aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels MAGIC ONLINE a contractualisé.

A cet égard, le Client garantit MAGIC ONLINE de l'exactitude de toutes les informations fournies sur le formulaire type figurant sur l'Extranet.

En application des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, le Client peut obtenir gratuitement :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements,
- que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe (sous réserve d'homonymie),
- que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre MAGIC ONLINE et le Client,
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

1.9. Engagements de Qualité de Service

MAGIC ONLINE prend en charge 7j/7 et 24h/24 les Dysfonctionnements affectant le Service qu'ils aient été détectés par MAGIC ONLINE ou signalés par le Client.

Le Client devra collaborer activement avec MAGIC ONLINE afin de déterminer la cause du Dysfonctionnement.

Les Dysfonctionnements doivent être signalés par le Client par courrier électronique au service après-vente de MAGIC ONLINE. Un numéro de Notification de Dysfonctionnement sera remis au Client.

En cas de Dysfonctionnement, MAGIC ONLINE fera ses meilleurs efforts pour respecter les engagements de qualité de service suivants :

- MAGIC ONLINE s'efforcera de corriger un Dysfonctionnement et de rétablir le Service dans un délai maximum de quatre (4) heures les Jours et heures ouvrés à compter de la réception d'une Notification de Dysfonctionnement, et de procéder au remplacement de tout Equipement défaillant mis à disposition ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans un délai de 48 heures à compter du constat par MAGIC ONLINE de la défaillance de l'Equipement. Aucune pénalité de sera due par MAGIC ONLINE en cas de non respect desdits délais.
- MAGIC ONLINE s'efforcera de faire en sorte que le Service fourni au Client affiche un taux mensuel de disponibilité d'au moins 99,85%, ce taux de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Dysfonctionnement du Client adressées sur le mois considéré.

En cas de non respect dudit taux de disponibilité sur un mois donné, le Client pourra, sur demande, bénéficier d'un avoir égal à un pourcentage (i) soit du coût fixe payable au titre du mois considéré, (ii) soit de la moyenne des coûts d'utilisation payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenu le Dysfonctionnement, et ce calculé comme suit :

Objectif de disponibilité du Service	Montant de l'avoir
De 99,85% à 99,5%	5%

De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

En tout état de cause, le montant des avoirs pour non respect du taux mensuel de disponibilité est plafonné à 20% du coût fixe et des coûts d'utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant. Les avoirs résiduels ne sont pas reportés à des périodes ultérieures.

Aucun avoir ne sera dû lorsque le Dysfonctionnement résulte :

- (i) d'un Equipement ou d'un service non fourni par MAGIC ONLINE,
- (ii) d'actes ou omissions du Client,
- (iii) d'une maintenance planifiée,
- (iv) d'un trafic du réseau excédant la capacité du service,
- (v) d'actes ou omissions d'un opérateur tiers,
- (vi) de l'indisponibilité du Client ou de tout autre manquement du Client à collaborer activement avec MAGIC ONLINE.

1.10. Responsabilité

MAGIC ONLINE ne pourra voir sa responsabilité engagée et ne devra aucune pénalité en cas de non respect des Engagements de Qualité de Service résultant :

- du non-respect par le Client des spécifications indiquées par MAGIC ONLINE pour la mise en œuvre du Service,
- du fait d'un équipement du Client, du Site Client ou d'un service non fourni par MAGIC ONLINE
- d'une modification du Service demandé par le Client,
- d'une intervention de maintenance planifiée,
- du trafic du Client excédant la capacité du service,
- du fait d'un tiers,
- de difficultés exceptionnelles, notamment de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputables à MAGIC ONLINE,
- d'une perturbation du réseau de l'opérateur.

Dans le cas où la responsabilité de MAGIC ONLINE serait rapportée dans le cadre du Service objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre d'un tiers des communications téléphoniques facturées au Client au cours des six (6) derniers mois précédents la date du fait générateur de la responsabilité de MAGIC ONLINE.

1.11. Durée – Résiliation

Sauf mention contraire dans le Bon de commande, la durée de l'Abonnement au Service VoIP Centrex est de douze mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de MAGIC ONLINE en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le Client devra verser à MAGIC ONLINE des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

1.12. Prix – Modalités de paiement

Le prix du service est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours à compter de la Date de Mise en Service.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par MAGIC ONLINE sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

A tout moment, MAGIC ONLINE pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins une semaine avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors en droit de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans frais de résiliation anticipée, jusque dans un délai d'un mois après l'entrée en vigueur de la modification.

2. Conditions particulières applicables au Service Présélection

LE CLIENT EST INFORME QU'UN OPERATEUR TIERS EST L'OPERATEUR DU RESEAU ET DES SERVICES. IL N'EN DEMEURE PAS MOINS QUE LE SERVICE PRESELECTION EST FOURNI AUX₂

CLIENTS PAR MAGIC ONLINE DE MANIERE TOTALEMENT INDEPENDANTE DE L'OPERATEUR DE PRESELECTION.

Les présentes conditions particulières définissent les droits et obligations de MAGIC ONLINE et du Client dans le cadre de la fourniture du Service Présélection au Client.

2.1. Définitions

En complément des définitions des Conditions générales de vente et d'utilisation, les termes suivants auront la signification qui suit dans les présentes Conditions Particulières :

Appelant : désigne l'abonné téléphonique de l'OBL qui utilise le Service MAGIC ONLINE.

CDR (Call Detail Records) ou Ticket de taxation : désigne l'enregistrement, sur les équipements de SFR, des paramètres de l'appel (date, heure, durée, numéro appelé, appelant, etc.).

CLI : désigne le numéro de la ligne appelante au format ZABPQ MCDU (où Z est compris entre 1 et 5).

Ecrasement à tort : désigne la désactivation à tort du service souscrit par l'Appelant auprès d'un opérateur de communications électroniques tiers, effectuée par SFR en l'absence d'un quelconque consentement exprès de l'utilisateur final concerné.

Équipements SFR : désigne l'ensemble des matériels et équipements (BPN, baies, etc.) contrôlés, exploités ou propriété de SFR et utilisés par cette dernière pour la fourniture du Service.

Interruption : désigne une période pendant laquelle un incident majeur survient sur le Service.

Incident Planifié : désigne un incident dont la survenance a été prévue par avance par les Parties ou dont le Client a été averti.

OBL : désigne l'opérateur de boucle locale auprès duquel est raccordé l'Appelant.

Présélection : désigne le mécanisme permettant à un opérateur d'acheminer, automatiquement et sans nécessité pour l'appelant de composer un préfixe, les communications téléphoniques de l'abonné téléphonique de l'OBL ayant présélectionné ledit opérateur.

Réseau de SFR : désigne les Équipements SFR et toute autre infrastructure utilisée par SFR (exceptées les infrastructures de l'OBL) pour fournir le Service.

2.2. Définition et fonctionnalités du Service Présélection

Le service Présélection est un service d'acheminement, conformément à la réglementation en vigueur et notamment aux règles d'interconnexion définies dans le Code des Postes et des Communications Électroniques et ses textes d'application, du trafic émis par les postes téléphoniques fixes des appelants situés en France métropolitaine vers des postes téléphoniques (fixes ou mobiles) situés en France ou à l'étranger.

Les fonctionnalités du Service sont les suivantes :

- Collecte via un préfixe
- Vérification du CLI de l'Appelant
- Terminaison du trafic (local/national dont OBL non-FT, mobile, international)
- Activation / présélection de CLI
- Mise à disposition des CDR
- Fourniture d'une facture mensuelle avec CDR consolidés et valorisés
- Support Client.

Le Service sera fourni automatiquement par le biais de la présélection si ladite présélection est disponible auprès de l'OBL et a été souscrite par l'Appelant.

2.3. Option Restriction d'appels

L'option Restriction d'appels permet au Client de restreindre l'émission d'appels vers les destinations interdites suivantes :

Option de restriction	Appels interdits	Appels restant autorisés
Restriction vers les mobiles	Tous les appels commençant par 06	Tous les appels autres que les appels interdits
Restriction vers l'international	Tous les appels commençant par 00	Tous les appels autres que les appels interdits
Restriction vers les mobiles et l'international	Tous les appels commençant à la fois par 06 et 00	Tous les appels autres que les appels interdits

Le Client peut souscrire à l'option Restriction d'appels CLI par CLI.

2.4. Conditions de fourniture du Service de Présélection

Les conditions préalables et cumulatives suivantes doivent être satisfaites par le Client afin de permettre l'activation et la bonne fourniture du Service au Client/Appelant par MAGIC

ONLINE.

Le Client est informé que le fait de présélectionner peut entraîner certaines restrictions et peut empêcher l'accès à certains services.

2.4.1. Abonnement téléphonique auprès de l'OBL

L'Appelant doit être titulaire d'un contrat d'abonnement téléphonique avec l'OBL. Toute suspension ou résiliation du contrat d'abonnement conclu par l'Appelant avec l'OBL, quelle qu'en soit la cause, aura pour effet de priver l'accès des Appelants au Service Présélection.

2.4.2. Mandat

Par la signature du Bon de commande, l'Appelant doit donner mandat à MAGIC ONLINE et à l'OBL pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires pour mettre en œuvre la Présélection.

Le Bon de commande de l'Appelant mentionnera les informations suivantes :

- l'identification de la ligne téléphonique et l'adresse de l'Appelant,

- La mention que l'Appelant est le titulaire de la ligne téléphonique mentionnée, et titulaire pour cette ligne d'un abonnement au service téléphonique de l'OBL,

- La mention que l'Appelant a expressément donné mandat à MAGIC ONLINE et à l'OBL pour effectuer auprès de l'OBL toutes les démarches et opérations techniques nécessaires à la fourniture du Service Présélection,

- La mention que l'Appelant a eu connaissance et a accepté les conditions générales et particulières de vente de MAGIC ONLINE, intégrant les obligations de l'Appelant envers l'OBL, qu'il incombe au Client, le cas échéant, de communiquer à ses Appelants.

Dans le cas de communication d'informations inexacts ou incomplètes, l'Appelant en assumera seul toutes les conséquences, en particulier, les coûts et pénalités qui auront été, le cas échéant, facturés par SFR ou l'OBL à MAGIC ONLINE.

En cas d'Ecrasement à tort, l'Appelant sera en droit d'effectuer une réclamation auprès de MAGIC ONLINE, qui fera son affaire :

- de demander à l'OBL d'identifier l'opérateur écrasant,
- de recouvrer des pénalités auprès dudit opérateur écrasant.

2.5. Protection des informations de l'Appelant

2.5.1. MAGIC ONLINE s'engage à respecter et à faire respecter à toute personne sous son contrôle l'article L32-3 du Code des Postes et des Communications Électroniques en matière de secret des correspondances émises par la voie des télécommunications, ainsi que les dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les finalités de la collecte des données à caractère personnel par MAGIC ONLINE, en sa qualité de responsable de traitement, dans le cadre de l'exécution du Contrat, seront précisées sur chaque formulaire de collecte. Le Client pourra, à tout moment, s'opposer au traitement des informations le concernant, y accéder, les faire rectifier en écrivant par lettre simple au service clients de MAGIC ONLINE à l'adresse suivante : MAGIC ONLINE, 130-134 avenue du Président Wilson – 93512 Montreuil Cedex. Le Client pourra également s'opposer à la communication de ses données à des tiers ou à leur utilisation par le responsable de traitement, à des fins de prospection, dans les conditions ci-dessus indiquées, les frais de timbre lui seront remboursés sur simple demande.

L'Appelant est informé que MAGIC ONLINE aura accès, dans le cadre du Contrat à l'ensemble des informations traitées par SFR relatives à la consommation de l'Appelant, aux dates, heures et durée des appels.

S'agissant des dites données et des traitements y afférents, auxquels MAGIC ONLINE a accès dans le cadre de l'exécution du Contrat, MAGIC ONLINE s'engage à :

- en assurer la protection conformément à la réglementation applicable ;
- prendre toutes précautions utiles afin d'en préserver la confidentialité et la sécurité, et notamment afin d'empêcher que les dites données ne soient déformées, endommagées ou communiquées à des tiers non autorisés et, plus généralement, à mettre en œuvre les mesures techniques et d'organisation appropriées pour protéger les dites données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisés, notamment lorsque le traitement comporte des transmissions de données dans un réseau, ainsi que contre toute forme de traitement illicite ;
- ne pas utiliser les dites données à caractère personnel à d'autres fins que la vérification des factures émises à son égard par SFR, l'émission par ses soins de factures à destination des Appelants et le suivi technique des opérations de Présélection. MAGIC ONLINE ne pourra notamment pas utiliser les dites données à des fins de

prospection commerciale, ni les communiquer, à quelque titre que ce soit, à des tiers.

- mettre en place des habilitations et/ou la segmentation nécessaire pour restreindre l'accès des personnes aux dites données à caractère personnel et à ce que les personnes y ayant accès soient soumises à une obligation écrite de confidentialité et de sécurité appropriée.

2.5.2. Inscription dans les annuaires universels

Sauf opposition de sa part, les coordonnées du Client seront communiquées aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels MAGIC ONLINE a contractualisé.

A cet égard, le Client garantit MAGIC ONLINE de l'exactitude de toutes les informations fournies sur le formulaire type figurant sur l'Extranet.

En application des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, le Client peut obtenir gratuitement :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements,
- que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- que ces listes ne comportent pas de référence à son sexe (sous réserve d'homonymie),
- que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre MAGIC ONLINE et le Client,
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

2.6. Traitement des incidents

Préalablement à tout signalement, l'Appelant devra s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur un équipement ou un Site sous sa responsabilité.

Les interlocuteurs désignés de l'Appelant peuvent signaler tout un Service après-vente de MAGIC ONLINE. Le SAV est accessible les heures et jours Ouvrables.

Tout appel au SAV est qualifié comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des Sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois la qualification de l'appel effectuée, un ticket d'incident est enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption.

L'Appelant devra fournir à MAGIC ONLINE toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront notamment et sans que ce soit limitatif :

- le nom de l'interlocuteur déclarant l'Interruption ;
- le type de service impacté ;
- la description, la localisation et les conséquences de l'Interruption ;
- si besoin, les coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

MAGIC ONLINE pourra demander à l'Appelant d'intervenir sur l'équipement concerné sans délai et selon ses directives afin de procéder à la localisation de l'incident.

A l'ouverture d'un ticket, MAGIC ONLINE procédera à l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'Appelant que l'incident signalé constitue bien une anomalie. Il est expressément convenu que pourra être facturé à l'Appelant un ticket d'incident ayant donné lieu à enregistrement alors qu'après vérifications, il s'avère ne pas relever de la responsabilité de MAGIC ONLINE et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'Appelant.

Après avoir identifié la cause de l'incident, MAGIC ONLINE effectuera toute action visant à sa résolution, et ce pendant les Jours et Heures Ouvrables.

Le décompte du temps d'anomalie est gelé à compter du moment où MAGIC ONLINE a demandé au Client l'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, et ce jusqu'à ce que MAGIC ONLINE obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Équipements.

MAGIC ONLINE informera le Client de la clôture d'un incident par téléphone ou courrier électronique. Le Client peut contester la clôture de l'incident dans un délai de 48 heures à compter de la notification de clôture.

2.7. Interruptions de Service programmées

Le Client est informé que MAGIC ONLINE et l'OBL sont susceptibles de réaliser des travaux pouvant affecter, de manière temporaire, le fonctionnement des Services, et ce notamment afin d'assurer le maintien de la qualité du réseau. MAGIC ONLINE devra en informer préalablement le Client au moins deux (2) jours calendaires avant la date prévue, par

courrier électronique ou télécopie indiquant notamment la date et heure de début, ainsi que la durée des travaux prévus.

2.8. Responsabilité

MAGIC ONLINE ne pourra être tenue pour responsable des informations, données ou messages quelconques qui seraient transmis par l'Appelant via le Service. A ce titre, l'Appelant est responsable des utilisations illégales et des conséquences frauduleuses ou abusives de l'utilisation du Service.

MAGIC ONLINE ne pourra notamment être tenue pour responsable des dommages subis par l'Appelant liés :

- à un Incident Planifié,
- au fait d'un tiers,
- au fait de l'Appelant,
- à une utilisation du Service par le Client non conforme au Contrat ou à la réglementation applicable,
- à une inadéquation au Service aux moyens matériels ou logiciels de l'Appelant.

Dans le cas où la responsabilité de MAGIC ONLINE serait rapportée dans le cadre du Service Présélection objet des présentes conditions particulières, il est expressément convenu qu'elle ne serait tenue à réparation que du préjudice direct et immédiat dans la limite d'un montant de dommages et intérêts ne pouvant excéder le montant des règlements effectués par le Client au titre d'un tiers des communications téléphoniques facturées au Client au cours des six (6) derniers mois précédents la date du fait générateur de la responsabilité de MAGIC ONLINE.

2.9. Durée - Résiliation

Sauf stipulation contraire dans le Bon de commande, la durée minimale d'Abonnement au Service Présélection est de douze (12) mois minimum à compter de la Date de Mise en Service.

L'article L 121-20 du Code de la Consommation s'applique au Client lors de la souscription.

L'Abonnement est renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée selon les tarifs et les conditions de MAGIC ONLINE en vigueur à la date de reconduction.

Après la période initiale de 12 mois, l'Abonnement pourra être dénoncé par chacune des parties à tout moment par lettre recommandée avec avis de réception, sous réserve de respecter un préavis de trois (3) mois complets (fin de mois). Ce délai de préavis peut être allongé par le Client.

En cas de résiliation avant la date d'expiration de la durée minimale d'engagement, le Client devra verser à MAGIC ONLINE des frais de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la totalité du montant des redevances restant dues jusqu'à l'expiration de ladite durée minimale.

2.10. Prix – Modalités de paiement

Le prix du Service Présélection est celui indiqué sur le Bon de commande. Ce prix s'entend en euros Hors Taxes.

Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés proportionnellement au nombre de jours à compter de la Date de Mise en Service.

Les sommes dues par le Client sont facturées et prélevées à terme à échoir par MAGIC ONLINE sur le compte bancaire dont le Client lui aura fourni un RIB (Relevé d'Identité Bancaire), sauf recours à un autre moyen de paiement au choix du Client.

Les factures détaillées sont à la disposition du Client sur l'Extranet.

A tout moment, MAGIC ONLINE pourra modifier le montant des prix afférents au Service sous réserve d'en informer le Client par écrit au moins une semaine avant la prise d'effet de ladite modification. Le Client sera alors en droit de résilier le contrat, par lettre recommandée avec accusé de réception, et sans frais de résiliation anticipée, jusque dans un délai d'un mois après l'entrée en vigueur de la modification.