



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE V3.1/0421

### ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par Keyyo SA et sa filiale Keyyo Clever Network, opérateurs français dans le domaine des télécommunications, agréés par l'ARCEP (licence L33-1), et régissent l'usage des Services. Les présentes CGV sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client.

### ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

**Carte (SIM/USIM) :** Carte à microprocesseur destinée à être introduite dans le Terminal et permettant l'identification du Client sur les réseaux 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G/3G+ (UMTS/HSDPA), 4G.

**Client :** Personne physique ou personne morale qui conclut en son nom et pour son compte, le Contrat de Service et qui en devient le titulaire.

**Date anniversaire :** Jour de l'activation du premier Service Keyyo souscrit par le Client. Cette date sera la base pour la date de facturation mensuelle du Client.

**Flotte :** Ensemble des lignes d'un même Client.

**GPRS, EDGE, UMTS (General Packet Radio Service ; Enhanced Data for GSM Evolution ; Universal Mobile Telecommunication System) :** Normes européennes de transmission de données par radio en mode paquet.

**DTMF (Dual Tone Multi Frequencies) :** permet de transmettre des données sur un circuit téléphonique vocal.

**GSM :** Global System for Mobile Communication. Service mondial de radiotéléphonie mobile.

**Opérateur :** fournisseur possédant son propre Réseau et permettant la fourniture du Service par Keyyo.

**Réseau :** Réseau de radiotéléphonie mobile (GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+, 4G), exploité par un Opérateur national (Orange ou autre) et permettant la fourniture du Service Keyyo. Les CP indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie Keyyo le cas échéant.

**Services :** Services de télécommunications et produits commercialisés par Keyyo.

**SMS (Short Message Service ou service de message court) :** Service permettant l'émission et/ou la réception d'un message alphanumérique (de 160 caractères maximum) ou binaire (140 octets maximum) depuis ou à destination d'un Terminal.

**Terminal :** Équipement, téléphone mobile, clé 3G/4G ou autre, permettant d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, et/ou HSDPA.

**Tiers Payeur :** Personne morale ou personne physique, désignée par le Client pour recevoir les factures, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de Keyyo.

**Utilisateur :** Personne physique majeure utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

### ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS ET INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES

**3.1 Documents contractuels -** Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CGV ; des CP des Services concernés ; du catalogue tarifaire en vigueur, du catalogue des offres en vigueur, de la proposition commerciale personnalisée négociée entre les parties le cas échéant et du Bon de Commande ou du Devis signé physiquement ou électroniquement (« clic mail »).

**3.2 Champs d'application -** Ces documents prévaudront sur toute autre condition figurant dans tout autre document, annulé et remplacé tout accord écrit ou verbal, correspondance ou proposition antérieurs, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le Client ne faisant pas partie du Contrat de Service ((dans le cadre notamment de conditions d'achat,) ne sauraient prévaloir sur présent Contrat de Services à défaut d'acceptation écrite et préalable de Keyyo..

Les Services complémentaires souscrits séparément et/ou les options constituant des contrats accessoires au Contrat de Service. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions portées sur le Bon de Commande ou dans les CP. Les parties doivent s'informer mutuellement de toutes informations qui leur paraissent essentielles dans le cadre de l'utilisation du Service.

### ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION DU CONTRAT DE SERVICE

**4.1. Justificatifs :** Keyyo se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à Keyyo des documents suivants (étant entendu que l'utilisation principale du Service doit se faire en France métropolitaine) :

» un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;

» une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;

» un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ; Il devra justifier d'une domiciliation bancaire par la fourniture d'un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Keyyo pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément ;

» pour les Clients particuliers, un justificatif d'identité du Client.

**4.2. Souscription :** la souscription du Contrat de Service

est effective à la signature du Bon de Commande par le Client Professionnel. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des CP de Services disponibles sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) ou remises au Client le cas échéant.

La souscription peut avoir lieu en ligne selon le procédé du double clic, pour les Clients Professionnels ou Particuliers. Les systèmes d'enregistrements automatiques sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande ou souscription. Le Client souscrivant en ligne doit veiller impérativement à imprimer ou enregistrer une copie de ces CGV et des CP associées aux Services souscrits.

**4.3. Conditions de souscription :** Keyyo se réserve le droit de refuser la souscription au Contrat de Service si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

» le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de Keyyo au titre d'un autre Contrat ;

» la fourniture de tous les justificatifs demandés par Keyyo ;

» l'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;

» les déclarations exactes du Client ;

» le contrôle anti-fraude comme défini à l'article 16.

Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et le Client prévenu par mail. Keyyo se réserve le droit de ne pas accepter la souscription au Contrat de Service dans le cas de non fourniture d'un ou plusieurs justificatifs demandés.

**4.4. La souscription du Contrat de Service s'effectue directement** auprès de Keyyo ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés.

**4.5. Souscription nouveaux services -** Il est précisé qu'au cas où, postérieurement à la souscription du Contrat de Service, le Client désirerait souscrire à de nouveaux Services ou options, ou modifier les formules d'abonnements, lesdites demandes de modifications peuvent s'effectuer par courrier électronique. Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès de l'un des distributeurs agréés ou revendeurs de Keyyo donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les Conditions Générales de Vente et les CP en vigueur au jour de la modification (disponibles sur [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com)) trouveront également plein effet.

**4.6. Absence de modification -** Le Client ne pourra pas demander à Keyyo de modifier les conditions de son abonnement en dehors de la gamme décrite dans la fiche tarifaire.

**4.7. Défauts de déclaration :** Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préables à l'égard de Keyyo ou si le Client a effectué des déclarations incomplètes lors de la souscription du Contrat, Keyyo lui adressera, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat sera résilié de plein droit. Toutes sommes éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par Keyyo pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

**4.8. Refus du contrat par Keyyo -** Keyyo se réserve le droit de refuser les souscriptions émanant de demandeurs ne présentant pas, après étude de leur dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

**4.9. Annulation du Contrat -** Suite à sa souscription, le Client a trois (3) mois pour activer son(ses) Service(s). Dans le cas où le Client n'activerait pas son(ses) Service(s) ou annulerait sa commande avant l'activation le Client sera redevable d'une part du matériel le cas échéant livré au tarif catalogue sans remise liée à l'abonnement et d'autre part soit de l'intégralité des engagements restants dus si le contrat a été conclu avec une durée d'engagement, soit des frais engagés par Keyyo auprès de ses prestataires pour le déploiement des lignes ainsi que et des frais de traitement interne de la commande si le contrat a été conclu sans durée d'engagement.

### ARTICLE 5 - DÉPÔT DE GARANTIE ET AVANCE SUR CONSOMMATION

**5.1. Dépôt de garantie -** Keyyo se réserve le droit de demander au Client, lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard, d'incident de paiement ou de dépassement d'encours, le versement d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation ou l'engagement d'une caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et abonnement estimés.

**5.2. Compensation du dépôt de garantie -** Keyyo peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client.

Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par Keyyo au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers Keyyo. Toute somme déposée entre les mains de Keyyo ne produit aucun intérêt.

**5.3. Acceptation par le Client -** Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. A défaut de produire l'avance

sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service est réputé caduc, à l'issue de ce délai et sera donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès de Keyyo (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie). Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par Keyyo, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet dans les conditions de l'article 4 des présentes.

**5.4. Restitution du dépôt -** La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent après la résiliation du Contrat, sous réserve du règlement par le Client de l'intégralité des sommes restantes dues par le Client à Keyyo.

### ARTICLE 6 - TARIFS ET RÉVISION DE PRIX

**6.1. Tarifs -** Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans son Bon de Commande ou dans la fiche tarifaire mise à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat de Service et demeurant à la disposition de celui-ci.

**6.2. Modification des tarifs -** Keyyo se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment sous réserve de ce qui est dit ci-après et notamment à l'article 13 des présentes. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par Keyyo sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière a été accordée lors de la souscription d'un Service, Keyyo se réserve le droit de ne plus appliquer la remise tarifaire initiale sur la nouvelle tarification. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

### ARTICLE 7 - PAIEMENT, ENCOURS ET FACTURATION

**7.1. Paiement -** Pour les Clients Professionnels - Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique ou par débit sur une carte bancaire à date d'émission de facture. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture.

Pour les Clients Particuliers, le paiement des Services s'effectue par débit sur une carte bancaire, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de facture, pour la partie abonnement. Pour le paiement des consommations hors-forfait sur les Services, un prélèvement par seuil de dix (10) € TTC est mis en place.

Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur.

Keyyo se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des consommations téléphoniques du Client.

**7.2. Mandat de prélèvement :** Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, Keyyo (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR14ZZZ412978) et sa filiale Keyyo Clever Network (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR22ZZZ582196), en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. Keyyo attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures.

En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à son Service Client, ou par courrier à : KEYYO - Prélèvement SEPA - 92/98 boulevard Victor Hugo - 92115 Clichy. Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et Keyyo continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le Client autorise expressément Keyyo à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

**7.3. Seuil d'encours :** en fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, Keyyo fixera automatiquement un seuil d'encours au Client. Ce seuil d'encours est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat de Service et le Client peut demander à tout moment à connaître le montant de son encours chez Keyyo. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, Keyyo suspendra automatiquement ses lignes, auquel cas le Client ne pourra plus émettre d'appels en dehors des numéros d'urgence mais pourra toujours en recevoir. Les lignes seront suspendues jusqu'à la régularisation de la situation par le Client ou l'augmentation du seuil d'encours validée par Keyyo.

**7.4. Facturation -** Les factures sont établies mensuellement, à la date anniversaire de l'activation du premier Service Keyyo et sont notamment disponibles au format électronique sur les pages « Manager ». Néanmoins, Keyyo se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture bimestrielle si le faible niveau de consommation du Client le justifie. Les factures restent consultables jusqu'à six (6) mois après leur date d'émission.

Les services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par Keyyo. Keyyo se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite. L'activation du service lance sa facturation.

Dans le cas où le Service a été activé en dehors du jour



anniversaire du Client, il sera facturé sur la prochaine facture au prorata temporis, en plus de la facturation pour le mois suivant. De facto, les communications incluses dans le Service seront calculées au prorata temporis.

**7.5. Retard de paiement** - Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du Contrat de Service seront également facturés.

**7.5.1. Clients Professionnels** : Ces pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majorée de dix points de pourcentage, exigibles le jour suivant l'échéance convenue jusqu'au paiement intégral du montant dû, sans qu'un rappel soit nécessaire. Ces pénalités sont complétées par une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé par décret ; à titre indicatif, ce montant est actuellement de 40 € par facture payée en retard. Aux termes de l'article L.441-6 du code de commerce, KEYYO pourra demander toute indemnisation complémentaire, lorsque les frais qu'elle a exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire (notamment frais d'un avocat ou d'une société de recouvrement de créances).

A défaut de règlement sous 8 (huit) jours à compter d'un email de relance, la suspension des lignes du Client sera effectuée et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. Keyyo se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires

**7.5.2. Clients Particuliers** : à compter d'un email de relance demeuré sans effet, les sommes restantes dues à Keyyo à leur date d'exigibilité pourront être majorées de pénalités de retard calculées sur une base journalière, à raison de 1,5 (une et demie) fois le taux d'intérêt légal.

**7.6 Unicité des relations contractuelles** : les créances dues par le Client au titre d'un Contrat souscrit auprès de Keyyo peuvent être reportées sur tout autre Contrat.

## ARTICLE 8 - CONTESTATIONS

**8.1. Contestation des factures** - Une facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. Aucune réclamation ou contestation n'autorise le Client à différer le paiement d'une facture dont la créance est exigible. En cas de désaccord sur une facture émise par Keyyo, le Client doit notifier sa réclamation accompagnée de tous les justificatifs correspondants. Keyyo informe le Client des suites qu'il souhaite donner à cette contestation.

Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties

En application de l'article L. 34-2 du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription de toutes demandes en restitution et en paiement présentées est d'un an.

**8.2. Modalités de facturation** - La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de Keyyo. Ces supports informatiques sont conservés par Keyyo pendant une durée de six (6) mois à compter de la date d'établissement de la facture. Ces supports ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code Civil français. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de Keyyo font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. Keyyo tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service).

**8.3. Détails des consommations** - Keyyo (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) tient à la disposition du Client les éléments d'informations concernant la facturation pour la période précisée ci-dessus. Keyyo (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) est cependant relevé de cette obligation lorsqu'il fournit au Client le détail de ses communications.

## ARTICLE 9 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DE KEYYO

**9.1. Engagements Keyyo** - Keyyo s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue. A ce titre Keyyo n'a qu'une obligation de moyen.

**9.2. GTR** : Pour certains Services, Keyyo s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après désignée « GTR ») de moins de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance et sous réserve de règlement des factures Keyyo par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à GTR.

Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue soit par le partenaire installateur au travers du formulaire web à partir de [www.keyyo.com/support\\_partenaire](http://www.keyyo.com/support_partenaire) soit par le Client à partir du formulaire « Contact » du site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com).

En cas de non-respect du temps de rétablissement, Keyyo versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après : 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % de l'abonnement mensuel

6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 20 % de l'abonnement mensuel

8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 30 % de l'abonnement mensuel

10h < Temps de Rétablissement : 100 % de l'abonnement

mensuel

Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par Keyyo. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an. Si les conditions d'attribution sont remplies, le Client pourra demander à Keyyo le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Keyyo de la prochaine facture du Client.

L'application de cette GTR sera spécifiée dans les CP des Services concernés.

**9.3. Catalogue des offres** : pour certains Services, Keyyo s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur un ensemble de garanties figurant en annexe du Bon de Commande signé par le Client.

**9.4. Stocks** : Keyyo informera le Client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande.

**9.5. Responsabilité de Keyyo** - La responsabilité de Keyyo ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résulte :

» d'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,

» du fait d'un tiers,

» du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques Keyyo disponibles sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,

» du non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du Matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du Service, ou susceptible d'en perturber le fonctionnement.

» d'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur,

» d'un élément non fourni et/ou non installé par Keyyo,

» De la modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des Produits et Services par le Client indépendamment de tout accord ou préconisation de Keyyo,

» de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à Keyyo,

» de la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,

» de la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,

» du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté Keyyo,

» d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,

» de la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,

» de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,

» de modifications dues à des prescriptions à Keyyo par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,

» d'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.

Keyyo ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

**9.6. Limite de responsabilité** - En cas de responsabilité de Keyyo, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 25 % déjà versés par le Client à Keyyo en exécution du présent Contrat au cours des douze derniers mois.

Les actions en responsabilité à l'encontre de Keyyo se prescrivent par deux ans à compter du fait générateur du préjudice.

La responsabilité de Keyyo sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple, manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de Clientèle, pertes de profits, pertes de données.

**9.7. Dommages prévisibles** - En application de l'article 1231-3 du code civil, il est expressément entendu que constitue un dommage prévisible toute résiliation anticipée « é » du contrat par le Client.

Par conséquent, toute résiliation anticipée du contrat en violation de la Durée d'engagement par le Client entraînera le paiement à Keyyo d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restantes à courir à dater de la résiliation du ou des Contrats de Services.

## ARTICLE 10 – DROIT DE CITATION ET CONFIDENTIALITE

**10.1. Droit de citation Client** - Keyyo accorde au Client le droit d'utilisation du nom et de la marque ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés dans le cadre des actions de communication du Client : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web, sous réserve de validation de la part de Keyyo.

**10.2. Droit de citation Keyyo** - Keyyo se réserve le droit de citation du Client en référence, notamment faire figurer le nom du Client, son logo, dans tout support commercial et/ou technique (proposition commerciale, rapport de performance...), dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas Client, site web, salon professionnel...).

**10.3. Confidentialité** - Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le Client s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. Le fournisseur s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le Client qui lui seront communiqués par le Client comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'expiration de la dernière Commande acceptée de Produits et Services.

En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, Keyyo devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voier sa responsabilité engagée.

**10.4. Divulgarion** - Le Client est informé que Keyyo se doit, conformément à la législation en vigueur, de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée..

## ARTICLE 11 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT

**11.1.** Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat de Service ainsi que de celles relatives au(x) Service(s) et/ou option(s) éventuellement souscrit(s) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

**11.2.** Le Client s'engage à communiquer à Keyyo une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de Keyyo vers le Client.

Keyyo ne serait être tenu responsable en cas de dommage trouvant son origine dans la non communication ou mise à jour d'une adresse mail valide. La responsabilité de Keyyo ne pourra être engagée en cas d'appels vers les numéros d'urgence depuis un softphone. Le Client s'engage à ne pas émettre ce type d'appel, le risque d'erreur sur la localisation étant trop important.

**11.3.** Le Client s'engage à communiquer à Keyyo dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse.

**11.4.** Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à Keyyo, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de Keyyo ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), Keyyo adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires.

**11.5.** Il est de la responsabilité du Client de déclarer à partir de la page « Manager » du site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, Keyyo ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, Keyyo ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

**11.6.** Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens Keyyo, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens Keyyo se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

**11.7.** Le Client s'engage à indiquer à Keyyo s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

**11.8.** Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société Keyyo relatives à la sécurisation des installations sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique.

Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

» Du dimensionnement de son accès Internet, conforme aux recommandations de Keyyo disponible sur la page web [www.keyyo.com/fr/support/bande\\_passante.php](http://www.keyyo.com/fr/support/bande_passante.php)

» De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau

» De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus

» De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports UDP 389, 5060, 5061, 8060 et 16384 à 16482 ou de l'ouverture des sous-réseaux suivants : 83.136.161.0/24, 83.136.162.0/24, 83.136.163.0/24 et 83.136.164.0/24.

**11.9.** Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournies par Keyyo, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé





par Keyyo, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. Keyyo ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels en se connectant sur le formulaire « Contact » du site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par Keyyo dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

**11.10.** Le Client s'engage à utiliser les Services de manière non-abusive et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique, pédophilique ou qui pourraient être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de Keyyo ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Le Client s'engage notamment à respecter les règles déontologiques telles que décrites sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) relatives aux services télématiques.

**11.11.** Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

**11.12 Matériels** - Dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition à titre gracieux de matériels, équipements et/ou des services, le Client s'engage :

» à restituer le matériel loué ou mis à disposition dans les conditions prévues aux CP.

» à cesser l'utilisation des services mis à disposition à titre gracieux dans l'heure suivant une demande dans ce sens provenant de Keyyo. Dans le cas contraire, Keyyo pourra les facturer au tarif en vigueur.

En tout état de cause, le Client est responsable des équipements/matériels mis à disposition ou loués par KEYYO et devra les restituer en bon état.

Le Client s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie, leur propriété. Il sera tenu de s'opposer par tous moyens de droit aux prétentions de tiers sur les Produits notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement Keyyo.

Le Client s'engage à avertir Keyyo immédiatement en cas de procédures collectives.

Le Client s'engage à ne pas déplacer les équipements entre ses différents sites sauf accord de Keyyo. De même, Keyyo ou tout autre prestataire qu'il aura désigné, pourra procéder au déménagement ou au déplacement des équipements. Cette prestation pourra être facturée au Client.

## **ARTICLE 12 - DUREE D'ENGAGEMENT - SUSPENSION, RÉSILIATION - INEXÉCUTION & CESSION**

**12.1.** Durée d'engagement - Le Contrat de Service est fermement conclu pour une durée indéterminée à compter de l'activation du Service, sauf s'il est prévu une durée minimale d'engagement, suivant les CP du Service souscrit par le Client ou mention portée au Bon de Commande.

Le Contrat de Service pour lequel une durée minimale d'engagement est prévue sera reconduit par tacite reconduction pour de nouvelles périodes d'engagement de douze (12) mois. Il pourra être résilié dans les conditions prévues par l'article 12.3.2.

**12.2.** les effets du contrat - Le contrat prendra effet à la date de première facturation du service. La durée d'engagement commence à courir à compter de la première facturation.

### **12.3. Résiliation**

**12.3.1. - Conditions de résiliation** : Les conditions de la mise en œuvre de l'article 1226 du code civil, entendu comme étant celles de résiliation sont celles définies dans la présente disposition.

En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle du Contrat autre que le paiement des sommes dues par le Client, ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier, le ou les Services concernés par lettre recommandée avec avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont il dispose. Dans le cas d'un manquement contractuel de Keyyo, les frais de résiliation ne seront pas dus par le Client et les montants facturés seront proratisés à compter de la notification de la résiliation. Keyyo se réserve le droit de ne pas céder en totalité ou en partie un contrat professionnel à un particulier.

**12.3.2. Résiliation par le Client** - Le Client Professionnel peut résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec accusé de réception, les Clients Professionnels et Particuliers peuvent résilier le Contrat de Service à partir du formulaire « Contact » du site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) ou pour

les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP. La résiliation sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où le Client souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas souscrire directement à la résiliation du Contrat et de faire une demande de portabilité sortante. Il est entendu que si le Client a souscrit au Contrat de Service par le biais d'un distributeur ou revendeur agréé par Keyyo, le Client donne mandat à ce revendeur pour effectuer la résiliation pour son compte.

- Dans le cas de Contrat(s) conclu(s) à durée indéterminée : le Client pourra résilier à tout moment son contrat sans avoir à respecter un délai de préavis. Toutefois, pour les Clients Professionnels, toute demande de résiliation prendra effet à date d'anniversaire du mois M+1, pour les Clients Particuliers, la demande prendra effet à la prochaine date anniversaire.

- Dans le cas de contrat(s) conclu(s) avec une durée d'engagement : le Client a la possibilité de résilier unilatéralement le(s) contrat(s) de façon anticipée c'est-à-dire avant l'arrivée du terme de sa période d'engagement. Toutefois, cette résiliation intervenant en violation de la durée d'engagement initiale, le Client restera redevable d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restantes à courir à dater de la résiliation du ou des Contrats de Services.

Par dérogation aux conditions fixées à l'article 12.2.1 des présentes, le(s) Contrat(s) de Services est(sont) présumé(s) résilié(s) par le Client (à ses torts exclusifs) en cas de non-paiement total ou partiel des sommes dues après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires après réception du courrier recommandé. Cette résiliation aux torts exclusifs du Client entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restant à courir à dater du jour de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être demandés en justice par KEYYO.

**12.3.3. Résiliation par Keyyo** - Le Contrat de Service peut être résilié par Keyyo sans délai ni préavis dans les cas suivants :

#### **12.3.3.1. Résiliation du fait du Client**

» défaut de déclaration de dette préalable à l'égard de Keyyo ou déclaration incomplète du Client concernant le Contrat de Service. Dans ce cas, par dérogation à ce qui précède, le contrat sera résilié de plein droit après mise en demeure restée infructueuse pendant huit (8) jours selon les modalités de l'article 4.7

» Fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service.

» défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes,

» non activation du ou des Service(s) dans un délai de trois (3) mois à compter de la souscription,

» non continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,

» faillite personnelle prononcée judiciairement,

» en cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées,

» contestation par Keyyo de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières. Keyyo se réserve la faculté de facturer le montant restant dû de la période d'engagement dans le cas d'un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles. Cette résiliation interviendra sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Toutefois, si cette dernière intervient en violation de la durée initiale d'engagement, Keyyo sera en droit de réclamer une indemnité forfaitaire correspondant à l'intégralité de l'engagement restant dû au titre des services.

#### **12.3.3.2. Résiliation du fait de KEYYO**

» résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre Keyyo et les autres opérateurs,

» perte des autorisations d'exploitation du réseau ;

**12.3.4. Résiliation des Services** : les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée sauf CP, la résiliation du Service portant l'option entraînera la résiliation de cette dernière.

**12.4. Suspension ou interruption des Services** : Keyyo se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) et sans préavis et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, l'exécution du Contrat de Service ou de limiter l'accès aux Services souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

» Dans l'attente éventuelle de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat de Service,

» Dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes,

» En cas de non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues,

» En cas de dépassement du seuil d'encours du Client

» En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,

» En cas de force majeure, telle que définie aux présentes ;

» Si le Client réalise plus de trente (30) transactions SIP par seconde

» Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à quarante (40) secondes

» Si l'ASR quotidien est inférieur à 50% (ASR correspond

au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis)

» En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service

Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par Keyyo.

En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, Keyyo se réserve le droit de résilier, sans préavis, le contrat

## **ARTICLE 13 - MODIFICATIONS CONTRACTUELLES**

Keyyo informera le Client de toute modification des présentes CGV et des CP ou des conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier, etc.). La nouvelle version des CGV et des CP sera publiée sur [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com).

Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat de Service par dérogation aux conditions de l'article 12.3 dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles,

cette résiliation sera alors effective la veille de la mise en œuvre desdites modifications contractuelles. Toutefois, sous réserve de la législation en vigueur, le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels dudit Contrat de Service et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités. Au terme de ce délai, le Client comprend et accepte que son utilisation continue des Services constitue une acceptation des CGV et CP de Services modifiées.

## **ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE**

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation et ceux définis à l'article 1218a1 du Code civil, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les coupures d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures sur un site Keyyo ou chez le Client, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, l'impossibilité pour Keyyo, après avoir accompli les démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification de cette dernière et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1218 du code civil.

## **ARTICLE 15 - PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ**

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services Keyyo, bénéficiaire d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandatar Keyyo et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, de dégroupage partiel ou total et de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur. Keyyo ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

## **ARTICLE 16 - CONTROLE ANTI FRAUDE**

Keyyo contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Pour ce faire, Keyyo est susceptible de faire appel à différents prestataires. Ces contrôles visent à protéger Keyyo de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, les services de Keyyo pourront être amenés à demander au Client toutes les pièces nécessaires au déblocage de sa commande : justificatifs de domicile et de débit au nom du Client, etc. Ces demandes sont faites par courrier électronique. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles.

## **ARTICLE 17 - DONNEES PERSONNELLES**

Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment le règlement européen du 27 avril 2016 (2016/679) applicable à compter du 25 mai 2018 relatif à la protection des données à caractère personnel « RGPD ». Les traitements de données personnelles mis en œuvre par KEYYO sont décrits dans l'avis de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : [www.keyyo.com/fr/confidentialite](http://www.keyyo.com/fr/confidentialite).

À tout moment, le Client peut modifier ses coordonnées directement sur [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier Clients de Keyyo. Plus



généralement, les droits du Client concernant le traitement de ses données personnelles sont décrits dans l'avis de confidentialité.

Ces informations permettent de faciliter au Client l'utilisation du site web, en lui évitant par exemple de procéder à de multiples ressaisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au Client. L'adresse du Client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa commande. Les coordonnées téléphoniques du Client permettent au service Client de Keyyo de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse e-mail du Client permet à Keyyo d'identifier le Client et de confirmer les commandes du Client. Les informations bancaires du Client (numéro de carte bancaire, date de validité) sont cryptées par le système SSL. Elles sont inaccessibles par un tiers.

Keyyo se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. Keyyo peut communiquer les informations concernant le Client aux sociétés du groupe auquel elle appartient (filiales, maison mère, ou autres sociétés du groupe) et/ou des instituts de sondage, d'étude de marché, et/ou des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales, sauf opposition du Client par courrier à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande.

Le Client est informé que l'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par Keyyo et le prestataire des données de localisation de son téléphone. Le Client doit utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers.

Le Client est informé que pour tout appel sortant depuis une ligne Keyyo, son numéro de téléphone est transmis à toute la chaîne.

#### ARTICLE 18 - OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES ET SMS

Le Client accepte expressément que toute demande via la messagerie électronique (e-mail) ou SMS lui soit opposable, que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de Keyyo. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par Keyyo, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

#### ARTICLE 19 - LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE

**19.1. Droit applicable** - Le droit français sera seul applicable aux relations commerciales issues du bon de commande, des présentes Conditions, des Conditions Particulières ou de leurs suites.

**19.2. Révision pour imprévision** - Il est expressément entendu que la présente clause a pour effet d'écarter le dispositif supplétif de l'article 1195 du code civil. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse et dommageable pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut solliciter une renégociation du contrat à son cocontractant, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un exposé des motifs et une copie des justificatifs afférents à sa demande. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. Les parties s'engagent à renégocier le contrat de bonne foi. A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la date de la lettre recommandée susvisée, chaque partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans un délai de huit jours à compter de la réception de la lettre recommandée susvisée, dans les Conditions des présentes.

**19.3. Réclamations** - Le Client peut formuler une réclamation en cas de litige, via le formulaire en ligne sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com)

**19.4. Clause de conciliation** - Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable dudit différend.

A cette fin, la Partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie. A défaut d'une résolution amiable dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de ce courrier, chaque Partie peut porter le différend devant les tribunaux.

Pendant la période de résolution amiable, les Parties s'interdisent d'intenter une quelconque action en justice l'une contre l'autre.

Par exception, en cas de motif légitime tenant à l'urgence, à la matière considérée (notamment : demande de mesure d'instruction), à l'existence d'un dommage imminent, ou d'un trouble manifestement illicite, les Parties pourront saisir le juge à tout moment

**19.5. Juridiction compétente** - En l'absence de résolution amiable, ou litiges des toutes natures, contestation, difficulté d'interprétation, d'exécution ou de cessation des relations commerciales résultant des présentes ou de leurs suites, et des commandes passées pour leur exécution seront soumis au Tribunal de Commerce de Nanterre, même en cas de référé, d'appel en garantie et de demande incidente ou pluralité de défendeur.

#### CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES V3.1/0421

Les présentes Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client sont indissociables des Conditions Générales de Vente (« CGV »).

#### SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE

##### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre du Service de téléphonie, Keyyo propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Il existe deux (2)

types d'accès proposés par Keyyo dans le cadre du Service de téléphonie : de la téléphonie IP et de la téléphonie traditionnelle (présélection et revente de l'abonnement en ligne analogique, accès de base et accès primaire, accès téléphonique RNIS).

L'accès à la téléphonie IP est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, etc.) et d'un accès au réseau Internet.

Keyyo choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

Keyyo propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur le catalogue tarifaire en vigueur au moment de la souscription.

Dans le cadre du Service de téléphonie, Keyyo propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, Keyyo s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat de Service. Keyyo pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés au tarif en vigueur, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80 % des numéros de la tranche. Le Client peut choisir de modifier le numéro présenté à l'appel à partir de sa ligne sous réserve que ce soit pour utiliser un autre numéro dont le Client est l'affectataire ou pour lequel il dispose d'une autorisation expresse de l'affectataire du numéro. Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est obligatoire d'utiliser un numéro en 08 à tarification gratuite ou tarification banalisée en présentation de tout système d'appel automatique.

En cas de non-respect de ces règles, Keyyo se réserve le droit de suspendre le service de présentation du numéro d'appelant sur le poste appelé.

Dans le cadre du Service de Téléphonie IP :

» chaque appel est limité à une durée maximum de 240 minutes.

» Keyyo peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux. Ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), si c'est le cas, ils seront facturés unitairement au Client à la réservation, au tarif en vigueur.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de surconsommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur [http://www.keyyo.com/dl/1127\\_destinations-defr.pdf](http://www.keyyo.com/dl/1127_destinations-defr.pdf). A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au Service Client.

**1.1. Forfaits illimités** : les forfaits illimités sont destinés aux entreprises ou aux particuliers, dans le cadre d'un usage conversationnel entre personnes physiques, et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux. Pour les Particuliers, les forfaits illimités sont réservés à un usage strictement privé et familial. L'envoi de fax en nombres (fax mailing) est interdit depuis une ligne Keyyo. En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, Keyyo se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre-vingt (180) euros hors taxes par ligne.

Peut être considéré comme abusive l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou l'utilisation de process automatique pour le lancement des appels.

Dans le cadre des forfaits illimités, les appels sont illimités vers les destinations incluses, hors numéros courts, numéros satellites, numéros spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux (Mobility, Pager, Perso, Alternative, etc.). Dans le cadre des offres d'appels illimités vers la flotte mobile Keyyo, les appels sont illimités depuis les lignes fixes bénéficiant d'un abonnement Keyyo adapté vers les mobiles de l'entreprise bénéficiant d'un forfait mobile actif chez Keyyo, sous réserve de souscription de l'option, valable au plus tard le lendemain de la portabilité. 1.2. Offres Centrex (ou Communications Unifiées ou téléphonie IP Keyyo) : les forfaits et les packs sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique = un numéro). Les offres Centrex sont proposées avec ou sans durée d'engagement. Les abonnements mensuels aux forfaits Centrex incluent 5€HT de Licence Logicielle et, pour les abonnements illimités, 5€HT de Support Entreprise et 4€HT de location de matériel pour les Packs avec engagement. Les offres Centrex incluent par défaut l'option d'envoi de SMS. Le SMS est facturé par acte et par destinataire, au tarif en vigueur. Cette option peut être désactivée sur simple demande au Service Client.

**1.2.1. Option poste distant** : dans le cadre de l'option poste distant, Keyyo met à disposition des postes « jumeaux » pour les salariés qui travaillent de chez eux de manière ponctuelle ou permanente. L'option est proposée sous réserve de compatibilité technique avec le fournisseur d'accès Internet. Le poste « jumeau » est livré préconfiguré.

**1.2.2. Option supervision** (seule ou incluse dans l'offre Switchboard) : le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et n'est disponible que sur un accès internet fourni par Keyyo. Dans ce cadre, Keyyo décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes Keyyo.

**1.2.3.** Dans le cadre de l'enregistrement des appels, il est de la responsabilité du Client de respecter les obligations

légalles en vigueur et notamment l'information des personnes enregistrées et la mise à disposition d'un droit d'opposition à l'enregistrement.

Option enregistrement d'appels : l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique, et est disponible uniquement sur un accès internet fourni par Keyyo, et en France métropolitaine. Keyyo ne saurait être tenu responsable dans le cas où le Client activerait l'option sans validation préalable de son éligibilité auprès des équipes Keyyo. En activant l'option, le Client autorise Keyyo à enregistrer les appels entrants et/ou sortants de tout ou partie de ses lignes, à stocker les enregistrements au format .MP3 et à fournir un accès à ces fichiers en son nom. Keyyo se réserve le droit de supprimer les fichiers d'enregistrements après une durée de douze (12) mois.

L'espace de stockage mis à disposition du Client dans le cadre de l'option est réservé au stockage de ses fichiers d'enregistrements, et sa capacité dépend du nombre d'options activées. Si le Client vient à dépasser sa capacité de stockage, de l'espace additionnel lui sera facturé automatiquement en complément, au tarif en vigueur. Le Client autorise Keyyo à utiliser, conserver et accéder aux fichiers stockés afin de fournir le Service au Client, et notamment à pouvoir copier les fichiers à des fins de sauvegarde. Lors de la résiliation de toutes les options « enregistrement d'appels » du Client, l'accès au serveur FTP et aux fichiers sera supprimé simultanément et le Client est informé qu'il ne pourra plus y accéder. Le Client disposera alors d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation pour demander la restitution de ses données. En l'absence d'une telle demande de restitution par le Client dans ce délai, Keyyo ne sera tenue à aucune obligation de sauvegarde des données du Client.

Responsabilité de Keyyo quant au stockage et à l'utilisation des fichiers et de la plateforme : Keyyo ne pourra en aucun cas être tenu responsable du stockage, des fichiers ou de leur contenu, et notamment :

» L'espace de stockage FTP fourni à Keyyo est propre au Client, et ce dernier s'assure de maintenir un niveau de sécurité suffisant. Keyyo décline toute responsabilité en cas d'un accès non autorisé.

» Keyyo n'est en aucun cas responsable des fichiers stockés, ou de leur contenu, ni des actions menées par le Client sur les fichiers (Keyyo décline notamment toute responsabilité dans le cas où le Client supprime un fichier de son espace de stockage, étant entendu que Keyyo ne pourra le récupérer).

Accès de Keyyo et traitement des données du Client : le Client reconnaît que son utilisation du service peut être supervisée par Keyyo qui pourra accéder à ses données, mais ne pourra en faire usage ou les divulguer, hormis dans le cadre de réquisitions judiciaires, conformément à l'article 10.4 des CGV.

**1.2.4. Option numéro virtuel** : l'option est fournie sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique, et réservée au Client professionnel. Elle est disponible pour les offres de téléphonie hébergée fixes compatibles, et pour les offres mobiles avec option Standard mobile compatibles. Elle permet d'associer un numéro géographique (01, 02, 03, 04 et 05), VoIP (09), un numéro mobile (07) ou un numéro international à une ligne principale. Des justificatifs peuvent être demandés, sans quoi la Commande ne pourra être honorée. L'option est limitée à cent (100) numéros virtuels par ligne principale, elle ne gère pas l'envoi de SMS, ni les numéros d'urgence. Par ailleurs, pour cette option, le détail des appels n'est pas disponible.

Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est strictement interdit d'utiliser un numéro virtuel mobile sur un équipement fixe.

**1.2.4.1. Résiliation** : en cas de résiliation de l'option, le numéro utilisé peut être perdu (et notamment pour les numéros internationaux et les numéros mobiles), sans possibilité pour le Client de le récupérer.

Portabilité des numéros utilisés dans le cadre de l'option numéro virtuel : la portabilité entrante et sortante d'un numéro virtuel mobile France ou international n'est pas disponible.

**1.2.5. Offres fixes dans le cadre du Pack Convergence**

Le Pack convergence est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack convergence = un Utilisateur unique)

Le Pack Convergence permet au Client de bénéficier d'un tarif remis sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne mobile du Pack Convergence, la ligne fixe restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre hors Pack Convergence du Client.

**1.3. Offres SIP Trunking (Accès Téléphonie IP ou Comptes SIP)** : dans le cadre des offres SIP Trunking, des canaux IP ou un accès « T0 » ou T2 IP » sont livrés au Client, étant entendu qu'un canal IP correspond à 1 appel simultané et qu'un T0 IP correspond à 2 appels simultanés, entrants ou sortants.

Dans le cadre des offres de SIP Trunking, les forfaits illimités ne doivent en aucun cas être utilisés en solutions d'appoint ni en aval de dispositifs de routage d'appels ou tout autre système dont l'objectif est de trier les appels émis par type (entrant ou sortant) ou par destination (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Les offres SIP Trunking ne sont pas compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchisseuse, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible.

Selon le choix du Client, l'offre de SIP Trunking comprend ou non un accès Keyyo (dans ce cas, offre sur accès Tiers). Dans le cadre des offres d'Accès Téléphoniques IP, le Client a bien noté que l'accès Internet mis à sa disposition est dédié au trafic voix et qu'il lui est interdit de l'utiliser pour des flux data. En cas d'utilisation abusive d'un accès téléphonique, Keyyo se réserve le droit de résilier l'offre ou de le migrer automatiquement vers une offre du Service Internet, sans droit de retour à une offre Accès Téléphonie pour



Le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent- quatre-vingt (180) euros hors taxes par canal.

Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des CP de l'offre de Service Internet Keyyo.

**1.4. Services de fax :** Keyyo propose à ses Clients plusieurs offres de fax, sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de forfaits illimités de fax, ces derniers sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique). L'envoi est par ailleurs limité à un fax simultané par minute.

**1.4.1. Keyyo Fax / Fax par mail :** Keyyo met à disposition du Client un compte de fax direct, lui permettant de réceptionner ses fax sur une boîte email, sous format pdf uniquement. Il est de la responsabilité du Client de bien déclarer la bonne adresse mail pour la configuration de la réception de ses fax.

L'imprimante virtuelle Keyyo (PC-to-Fax) permet d'envoyer des fax à partir du PC. Le logiciel d'envoi est compatible avec les systèmes d'exploitation Windows 2000, XP et Vista. Le Client peut recevoir ou émettre simultanément 2 fax maximum.

**1.4.2. Fax IP :** l'offre Fax IP de Keyyo permet le raccordement d'un fax analogique au réseau Keyyo par le biais du protocole T38. Le Service est proposé sous réserve de compatibilité technique.

**1.5. Présélection (offre Transparence) :** l'offre permet à Keyyo d'acheminer les appels sortants passés par le Client à l'aide d'une ligne téléphonique sur le réseau téléphonique Keyyo en composant le 0 devant le numéro à 10 chiffres. Le Client continue à payer son abonnement à son opérateur et bénéficie du tarif de communications de Keyyo. Pour être présélectionné, le Client doit communiquer à Keyyo le NDI des lignes à prendre en charge. La résiliation de ses forfaits auprès de son opérateur actuel reste de la responsabilité du Client. L'offre est mise en œuvre sous un délai indicatif de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés, sous réserve de compatibilité technique. L'offre est notamment incompatible avec les lignes en vente de l'abonnement, les lignes en dégroupage total, les lignes restreintes et les lignes bénéficiant d'un abonnement temporaire ou modéré. Lors d'un déménagement avec conservation de numéro, le service est automatiquement annulé et le Client devra recontacter Keyyo pour le réactiver.

**1.6. Revente de l'abonnement (Accès Téléphonique RNIS et analogique ou RTC) :** dans le cadre du Service de revente de l'abonnement, Keyyo fournit, en fonction de l'offre choisie par le Client (uniquement pour la reprise de l'existant): une ligne analogique isolée, un groupement de lignes analogiques, un accès de base isolé et/ou un groupement d'accès de base.

Il est entendu que dans le cas d'une reprise d'une offre existante, Keyyo reprendra l'ensemble de l'offre existante chez l'opérateur cédant (quantité de lignes ou accès groupés, intégralité des options sur les lignes ou accès) et en fonction des informations délivrées par le Client. Dans le cas d'une délivrance d'informations erronées ou incomplètes sur les éléments de reprise lors de l'établissement du Bon de commande, Keyyo ne pourra pas être tenu responsable d'une différence entre la facturation réelle et celle prévue au Bon de Commande. Keyyo appliquera ainsi les conditions tarifaires correspondant à la reprise réellement effectuée aux tarifs en vigueur.

Ces lignes permettent de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international).

Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité.

Les frais de mise en service incluent la fourniture de trois (3) mètres de câble maximum à partir du point de terminaison dans une configuration non complexe telle que définie ci-dessous.

Configuration non complexe : la desserte interne est comprise à partir du Point de Terminaison et dans la limite de la fourniture et de la pose d'une prise téléphonique (si l'installation du Client n'en possède pas) et de trois (3) mètres de câble maximum à partir du Point de Terminaison si le Point de Terminaison n'est pas une tête de câble, une réglette 7 ou 14 paires ou un réglette 12 plots.

En dehors de ces cas, Keyyo peut s'occuper de la desserte interne dans les conditions suivantes :

Pour la prestation de desserte interne de ligne analogique avec prise gigogne depuis la tête de ligne, le tarif appliqué est le tarif en vigueur.

Ces tarifs ne sont pas valables dans le cadre d'une configuration complexe, à savoir : travaux situés au-dessus de 2,50 mètres de hauteur, percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, passage de câble dans des goulottes, passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, déplacement de prise(s) existante(s) et déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant. Dans ces cas, la desserte interne d'une configuration complexe fera l'objet d'un devis, incluant l'intervention sur site, les frais de déplacement et le matériel nécessaire.

Dans le cadre de la revente de l'abonnement, il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la déprogrammation du préfixe de son PABX / IPBX avant l'activation du Service Keyyo afin d'éviter une rupture de service.

Tout rendez-vous fixé par Keyyo (directement ou par un de ses sous-traitants, Orange en particulier) non honoré par le Client sans avoir prévenu Keyyo au préalable au moins quarante-huit (48) heures à l'avance sera facturé au tarif en vigueur.

Arrêt du Service RTC : le Fournisseur de Service a prévu l'arrêt de la commercialisation du Service RTC à partir de l'année 2018. L'arrêt technique du réseau est prévu à partir de 2021.

**1.7. CTI – Couplage Téléphonie Informatique :** API qui permettent d'intégrer la téléphonie Keyyo à des applications métiers : appels sortants, envoi de SMS, etc.

Dans le cadre d'envoi de SMS, ces derniers sont limités à un (1) SMS par seconde et dix (10) SMS par minute. L'envoi de SMS est soumis au respect des règles de déontologie en vigueur.

**1.8. Softphone (Téléphone logiciel - Keyyo Phone) :** L'Utilisateur s'engage à respecter les termes et conditions suivants :

Il lui est interdit de distribuer ou copier le logiciel mis à sa disposition, d'effectuer toute modification du logiciel ou de l'utiliser à d'autres fins que celles prévues.

Il lui est interdit de procéder à la décompilation, rétro-conception, démontage d'une partie du Logiciel ou sous toute autre forme que ce soit, de créer le code source du Logiciel à partir de son code objet.

L'Utilisateur renonce à toute garantie autre que celles accordées par la loi en vigueur.

Dans le cas où un matériel serait associé à la licence, la responsabilité de Keyyo est limitée au coût du matériel. Dans le cas où le logiciel est fourni seul à l'Utilisateur, la responsabilité de Keyyo ne peut pas excéder le prix de la licence payée par l'Utilisateur. Dans les deux cas, le seul recours de l'Utilisateur sera l'annulation de la licence et son remboursement le cas échéant.

Le logiciel est la propriété exclusive de CPC et de ses fournisseurs.

L'utilisation de Keyyo Phone est limitée à une licence par type de plateforme par ligne téléphonique, étant entendu qu'il existe trois (3) types de plateformes (poste de travail, tablette ou mobile).

Il lui est interdit de modifier ou d'altérer les marques de CPC (CounterPath Corporation).

Le Client ne peut pas distribuer de matériel préinstallé avec le logiciel dans une autre zone que celle autorisée par Keyyo.

Le Client ne peut fournir les Services soumis à licence qu'à des abonnés dans la zone autorisée par Keyyo.

Le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et de son matériel et qu'elle n'est disponible que si elle est associée à une ligne fixe professionnelle Keyyo. Dans ce cadre, Keyyo décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes Keyyo.

**1.9. Keyyo Sync :** par le téléchargement de la suite logicielle Keyyo Apps, le Client autorise ses Utilisateurs à synchroniser leurs contacts personnels avec leur environnement professionnel et ainsi créer un espace personnel dans les outils mis à la disposition des Utilisateurs. Le Client s'engage à respecter la confidentialité des données qui seront synchronisées par l'Utilisateur.

**1.10. Fourniture de numéros internationaux :** Service disponible sous réserve d'éligibilité et de la fourniture de justificatifs administratifs. Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur du pays dont relève le numéro et à ne pas utiliser les numéros dans le cadre de service de call back (rappel automatique) ou de carte téléphonique. Keyyo prendra toute mesure pour s'assurer du respect de ces points. Les numéros d'urgence, les numéros courts et numéros spéciaux nationaux ne sont pas accessibles sauf mention contraire, spécifique par pays. Keyyo ne peut pas garantir la présentation du numéro international à l'étranger si la législation du pays dans lequel il est présenté ne l'autorise pas. La portabilité des numéros et l'inscription des numéros à l'annuaire ne sont pas disponibles sauf mention contraire, spécifique par pays.

En cas de résiliation d'une offre de numéro(s) international(aux), le(s) numéro(s) résilié(s) ne peut(peuvent) être conservé(s) par Keyyo, et en conséquence, ne pourra(ont) être récupéré(s) ultérieurement par le Client.

## ARTICLE 2 – PORTABILITE DE NUMEROS FRANÇAIS

Le Client, titulaire du contrat désigné par le ou les numéros qu'il demande de porter, déclare de bonne foi : demander la résiliation du(les) contrat(s) désigné(s) par le(s) numéro(s) à porter par site et la mise en œuvre de la portabilité du(des) numéro(s) utilisé(s) au titre dudit(des) contrat(s) ;

» choisir l'opérateur de boucle locale Keyyo, en lieu et place de son ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de son(ses) précédent(s) contrat(s) avec son ancien opérateur, à savoir la rupture du lien contractuel avec celui-ci et le fait que la fourniture de l'accès(des accès) téléphonique(s) reste à la charge exclusive de Keyyo ;

» avoir donné mandat à Keyyo, N° SIREN 390 081 156, pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les démarches nécessaires auprès de son ancien opérateur de boucle locale, afin de procéder à la résiliation de son(ses) accès téléphonique(s) auprès de son ancien opérateur et de dérouler toutes les étapes nécessaires pour la mise en œuvre du service automatique de présélection et de revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité des numéros susvisés et le cas échéant de l'ensemble des tranches de numéro SDA rattachés aux NDI précisés. Il reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage total, et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit ;

» être informé que dans l'hypothèse où la portabilité ou la revente de l'abonnement n'est pas effective, il demeure Client de son ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble de ses obligations envers son ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci ;

» s'engager à adresser à Keyyo toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat.

Toute demande de portabilité annulée à la demande du Client avant la date effective de la portabilité sera facturée au Client au tarif en vigueur.

## ARTICLE 3 - ACTIVATION

Les délais d'activation sont donnés à titre purement indicatif.

Il est expressément convenu que les numéros de téléphones inscrits au Bon de Commande le sont sous l'entière responsabilité du Client qui a procédé à toutes les vérifications nécessaires. Dans ces conditions, le Client sera tenu de régler les sommes mises à sa charge au titre d'un numéro erroné.

L'activation d'une offre Centrex associée à un matériel commandé par le Client auprès de Keyyo est soumise à la déclaration de réception du matériel qui doit être effectuée par le Client dans son espace « Manager » dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande. A défaut de déclaration dans le délai imparti et suite à une alerte, le Contrat est présumé résilié par le Client, lequel sera alors tenu du paiement du matériel au tarif d'achat sans abonnement en vigueur.

## ARTICLE 4 - FACTURATION

La facturation du Service de téléphonie est mensuelle, les abonnements et forfaits étant facturés en début de période et les communications en fin de période.

## ARTICLE 5 - MIGRATION

Keyyo offre la possibilité au Client de changer d'offre au sein d'une même famille d'offres sans modification des paramètres techniques, dans la limite de deux (2) migrations par année calendaire, et ce une (1) seule fois par mois.

Dans le cadre des migrations, des frais peuvent être appliqués au Client. Ces frais sont communiqués sur [http://www.keyyo.com/download.php?id\\_info=299](http://www.keyyo.com/download.php?id_info=299).

La demande de migration peut être faite par le Client depuis son espace Client (Manager), ou par le biais d'un Bon de Commande Keyyo. Dans les deux cas, la demande peut être faite pour une exécution immédiate, ou pour une exécution à la date anniversaire du Client.

» Demande pour une exécution immédiate : la migration est effective dès lors que la demande est validée (directement si le Client fait la demande depuis son espace Client ; à la validation du Bon de Commande sinon)

» Demande pour une exécution à date anniversaire : la migration a lieu à la prochaine date anniversaire suivant la validation de la demande.

## ARTICLE 6 - RESILIATION

En cas de résiliation totale ou partielle du Service de téléphonie, le Client respectera les conditions énoncées aux CGV.

Dans le cadre de la résiliation d'une offre Centrex sans période initiale d'engagement, le Client se verra facturé de frais de résiliation forfaitaires (au tarif en vigueur).

## ARTICLE 7 - RESPONSABILITES

Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de soixante (60) messages SIP par seconde et par adresse IP publique. Keyyo se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés.

Lors d'une demande de création de ligne par Keyyo, il est de la responsabilité du Client d'informer Keyyo du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse). Il est de la responsabilité du Client de sélectionner des options aux Services compatibles entre elles comme défini sur [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com).

Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à Keyyo sa dernière facture d'abonnement(s) téléphonique(s), sans quoi Keyyo ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options.

Le Client devra s'assurer qu'il n'est plus engagé contractuellement avec son précédent opérateur. Dès lors, Keyyo ne pourra être tenu responsable des éventuels frais restants à la charge du Client.

Il appartient au Client de s'assurer que la ou les lignes portées ne sont pas porteuses de son accès internet. Keyyo ne pourra être tenu responsable d'un quelconque dommage et le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation en cas de rupture de la liaison internet liée à la portabilité de la ligne.

## ARTICLE 8 - INSCRIPTION AUX ANNUAIRES

A l'activation des Services, Keyyo notifiera par email au Client les numéros concernés par l'inscription aux services d'annuaires universels. Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour modifier ces numéros. A tout moment, le Client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels, dans la limite des paramètres d'inscription proposés par Keyyo. Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire ; Keyyo ne peut en aucun cas être tenu responsable des délais pratiqués.

## SERVICES INTERNET

### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Dans le cadre de ce Service, Keyyo fournit un accès Internet. Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

#### 1.1. Services d'accès Internet

Keyyo propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, SDSL, Fibre optique dédiée, ou Fibre Pro Très Haut Débit. L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par Keyyo. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de Keyyo dans le but de recevoir et d'envoyer des données à travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par Keyyo. Le Client s'engage à fournir à Keyyo un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès.

Dans le cadre des Services Internet et au cas où le matériel n'est pas acheté par le Client, Keyyo est amené à louer





au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location. Certains matériels fournis au Client peuvent lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. Si tel est le cas, l'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hotspot public mais est réservé à un usage privé.

**1.1.1. ADSL** : en souscrivant au Service ADSL, le Client mandate Keyyo pour mener en son nom et pour son compte auprès de son opérateur cédant toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par son opérateur cédant. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible. Sans contre-indication de la part du Client, ce contrat d'abonnement sera repris par Keyyo afin de déployer son Service ADSL.

Le Service de dégroupage total est disponible uniquement sur ligne analogique existante ou résiliée depuis moins de 6 (six) mois. Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par Keyyo. Dans le cadre du Service de dégroupage total, Keyyo peut fournir, sous réserve d'éligibilité technique, une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de Keyyo et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(s) équipement(s) d'accès et fourni au support Keyyo l'état des voyants du modem.

**1.1.2. SDSL Garanti** : dans le cadre du Service SDSL 100% garanti, le débit proposé au Client est symétrique (débit ATM) et 100% garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL « classique », le dégroupage en éligibilité étendue et débit Burst sera commandé pour le compte du Client. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de Keyyo et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(s) équipement(s) d'accès et fourni au support Keyyo l'état des voyants du modem. En souscrivant au Service SDSL 100% garanti, le Client mandate Keyyo pour mener en son nom et pour son compte auprès de Orange toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de ligne analogique.

#### 1.1.3. Fibre

Keyyo peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client.

**1.1.3.1. Fibre Optique dédiée** (fibre en câble optique de bout en bout) : Le débit proposé au Client est symétrique (débit IP) et garanti, sauf mention contraire au Bon de Commande ou lors de la souscription en ligne. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés). Cette GTR est telle que définie dans les Conditions Générales de Vente de Keyyo et ne démarrera qu'à compter du moment où le Client aura redémarré son(s) équipement(s) d'accès et fourni au support Keyyo l'état des voyants du modem. Keyyo se réserve le droit de facturer un surcoût par Mbps au tarif en vigueur, correspondant à la bande passante IP consommée en cœur de réseau.

**1.1.3.2. Fibre Pro Très Haut débit** (fibre optique très haut débit sauf raccordement du domicile / local - terminaison coaxiale) : Le débit proposé au Client est asymétrique (débit IP). La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de quatre (4) heures (en heures ouvrées, jours ouvrés) peut être incluse dans l'offre. Si c'est le cas, elle sera définie dans le Bon de Commande. Pour le déploiement et l'installation de la Fibre Pro Très Haut Débit, une autorisation préalable notamment de la copropriété peut être nécessaire avant toute intervention.

**1.1.4. Services Managés** : le Service propose au Client une gestion à distance par les équipes Keyyo de son modem-routeur et ainsi d'obtenir une configuration LAN spécifique différente de la configuration standard fournie initialement par Keyyo. Ce Service ne peut s'appliquer que sur des équipements modems-routeurs Keyyo et est proposé sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de ce Service, le Client a la possibilité de demander une configuration spécifique couvrant : ouverture / fermeture de ports, création de DMZ, mise en place de whitelist / blacklist de noms de domaines accessibles, redirection de ports, configuration LAN type DHCP ou toute autre demande sous réserve de validation préalable des services techniques Keyyo.

**1.1.5. Option « Fiabilité + »** : offre une fonction de failover en cas de défaillance de lien. Elle repose sur un second lien qui peut être, au choix du Client, dédié à la téléphonie, au même titre que le lien principal, ou bien utilisé pour les services de données. Dans le cas où le second lien est amené à supporter des flux de téléphonie et de données, les flux de téléphonie sont prioritaires sur les flux de données. L'activation de l'option « Fiabilité + » est soumise aux conditions suivantes :

le site doit être raccordé par au moins deux (2) liens d'accès commandés auprès de Keyyo ;  
les LAN dédiés respectivement à la téléphonie et aux données doivent avoir été séparés (soit par VLAN, soit par câblage dédié).

**1.1.6. Option Adresse IP fixe publique** : dans le cadre des Services Internet, Keyyo peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires. Ces adresses se commandent par pack comme défini au Bon de Commande.

#### 1.1.7. Option VPN MPLS

**1.1.7.1.** En cas de production d'un VPN MPLS non fonctionnel de la responsabilité du Client (notamment due à des informations erronées données par le Client dans le fichier de configuration du VPN), Keyyo se réserve de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur.

**1.1.7.2.** Keyyo n'administre pas et ne configure pas les équipements du Client nécessaires à la mise en place du VPN MPLS. Keyyo se réserve le droit de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur. Chaque activation d'accès internet sur un site déclenche la facturation de l'accès internet même si ce dernier n'est pas utilisé ni intégré au VPN MPLS. La facturation de l'option VPN MPLS de chaque accès internet intervient lors de l'activation du VPN MPLS associé à la commande Client.

**1.2. Hébergement** : Keyyo fournit des Services de logiciels en mode hébergé, d'hébergement de solutions partiellement ou totalement dédiées, de location éventuelle d'équipements, leur connexion au réseau Internet, éventuellement une installation et une configuration des logiciels ou équipements, de l'espace d'installation au sein des locaux de Keyyo ou de ses partenaires permettant à ses Clients de placer et d'exploiter leurs logiciels ou équipements, ainsi que leur supervision et maintenance selon un niveau de service défini dans la Commande de Services. Keyyo assure l'ensemble des connexions nécessaires aux prestations de service, sur la base de 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement de quatre (4) heures en jours et heures ouvrés. Pour l'ensemble des Services, le Client s'oblige à procéder à la sauvegarde régulière de ses données. Avant l'expiration du Contrat, le Client s'assurera que ses données ont été sauvegardées intégralement. Keyyo n'assurant aucune prestation de sauvegarde. Keyyo ne garantit aucunement la récupération des données du Client qui auraient pu être perdues ou endommagées.

Logiciels en mode hébergé (Saas) : Keyyo dimensionne ses infrastructures d'hébergement, matériels et systèmes de manière à délivrer le Service dans les meilleures conditions de sécurité et d'accessibilité. Keyyo s'engage à une disponibilité opérationnelle du Service 365 jours/an, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, hors opérations de maintenance et d'évolution. Keyyo assure un taux de disponibilité de service supérieur à 99,5%. Le calcul du taux de disponibilité exclut toute opération de maintenance, évolution logicielle de la part des éditeurs, anomalie mineure ou dysfonctionnement lié à l'environnement du Client ou au moyen d'accès public (réseau Internet notamment) ou à une suspension de service.

Serveurs dédiés : Le Service d'Hébergement Dédié standard comprend l'installation du serveur loué dans les salles d'hébergement, l'installation et le paramétrage des logiciels, à l'exception de sites web, l'hébergement du serveur, ainsi que la connexion du serveur au réseau Internet par la fourniture de bande passante. Le serveur demeure la propriété de Keyyo qui en assure la gestion et la maintenance matérielle, à l'exception des logiciels et des sites web qui demeurent sous la responsabilité et le contrôle du Client. Le Client a la possibilité d'héberger le nombre qu'il souhaite de sites web et de noms de domaine dans la limite des capacités de stockage du serveur et des capacités des ressources systèmes telles que décrites dans la commande de Services et de la bande passante.

Adresses IP : Le Client doit utiliser exclusivement l'adresse ou les adresses IP fixes qui lui ont été allouées par Keyyo. Il est formellement interdit au Client de gêner ou de paralyser les échanges ou le fonctionnement d'Internet et du réseau de télécommunications de Keyyo, notamment en utilisant une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée. Le Client s'expose à une suspension du Service et à la facturation de frais d'intervention du personnel de Keyyo. Keyyo se réserve la possibilité, notamment pour les besoins de continuité du Service, de modifier l'adresse IP fixe allouée au Client.

Colocation : Ce service comprend :

» La fourniture par Keyyo d'espace ou de suite réservé(e) aux baies conformément à la commande de Services, permettant au Client d'entreposer et de faire fonctionner ses équipements au sein des locaux ;

» La fourniture d'un point de connexion vers une alimentation électrique monophasée protégée de 230 Volt AC fournissant un maximum de 1,000 Watts par baie (sauf stipulation contraire dans la Commande de Services). Le courant AC sera disponible au point de connexion des Clients mesuré au tableau de distribution du courant 100% du temps (« Cible de Disponibilité du Courant »). La fourniture d'un système de sauvegarde de batterie UPS protégera le point de connexion susmentionné ;

» Des efforts raisonnables pour maintenir une température de l'air ambiant de 23 degrés Celsius à l'endroit où sont situés les équipements, avec un minimum de 13 degrés Celsius et un maximum de 27 degrés Celsius (« Cible de Température »). A cet effet seront utilisés des équipements conçus pour maintenir la température requise lorsque la température ambiante extérieure se situe entre 30 et moins 2 degrés Celsius (saturé) sur la base d'une densité électrique de 500 watts par mètre carré ;

» La fourniture d'un système de détection et/ou d'extinction d'incendie ;

» La fourniture d'un éclairage adéquat au sein des locaux ;

» La suppression de l'ensemble des paquets et déchets des parties communes des locaux. Toutefois, le Client reste responsable des déchets particuliers.

Si Keyyo n'atteint pas ses objectifs de Disponibilité Electrique ou de Température susvisés au cours d'un mois civil, le Client recevra un avoir calculé en fonction du taux d'indisponibilité le plus fort entre l'électricité et la climatisation et sur la base de la redevance mensuelle. Le Client devra envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception dans les dix (10) jours suivant l'incident afin de

faire valoir son droit à avoir, la preuve de l'indisponibilité restant à la charge du Client.

» Entre 0% et 0,03% : 5% d'avoir.

» Entre 0,04% et 0,15% : 10% d'avoir.

» Entre 0,16% et 0,70% : 15% d'avoir.

» Au-dessus de 0,71% : 20% d'avoir.

Keyyo autorise, sous réserve de justificatifs d'identification et de sécurisation, le Client sur notification faite 24 heures au préalable à pénétrer dans les locaux à tout moment, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin d'effectuer les opérations nécessaires de maintenance et/ou de réparation des équipements que Keyyo n'est pas tenue de fournir dans le cadre des Services. En cas d'urgence avérée, Keyyo fera son possible afin de permettre au Client d'accéder au local sans pouvoir garantir une telle requête. Si ces opérations nécessitent une déconnexion ou une connexion des équipements à l'infrastructure de Keyyo, il est nécessaire de recourir à un ingénieur de Keyyo qui se chargera de ces opérations. Celles-ci seront facturées au Client sur la base d'un devis accepté et signé par le Client. Aucune prestation ne pourra être réalisée sans acceptation du devis. Le Client n'acquiert ni droit d'occupation, ni aucun autre droit sur les locaux pendant la durée du Contrat de Service. Le droit du Client se limite à installer, entreposer et faire fonctionner son équipement dans les espaces qui lui ont été attribués dans les locaux au titre des Services qu'il a achetés. Le Client s'interdit d'utiliser une partie quelconque des locaux à une fin autre que l'emplacement de son équipement et que l'exploitation de son activité. Au cours de l'exécution du présent Contrat de Service, le Client s'engage à garder en bon état l'espace attribué et ses installations, et au terme dudit Contrat de Service, à les restituer dans leur état d'origine, hors usure normale. Le Client s'engage à ne pas agir dans les locaux, d'une manière susceptible de créer un risque en matière de santé, de sécurité, de sûreté et autre, ou qui entraînerait pour Keyyo le non-respect de ses modalités d'assurance ou de ses engagements. Le Client s'engage à permettre l'accès aux équipements, informations et installations et à fournir les autorisations nécessaires pour permettre le cas échéant à Keyyo d'exécuter ses obligations au titre du Contrat de Service. Le Client s'engage à ce que les équipements connectés à l'alimentation électrique respectent les règles de Keyyo en matière de distorsion harmonique ; en particulier que la distorsion harmonique totale (y compris toutes les harmoniques jusqu'au 40ème rang) et leurs effets sur la tension d'alimentation au point commun de couplage sont inférieurs ou égaux à 5%. Keyyo se réserve le droit d'exiger le transfert de l'hébergement de l'équipement à l'intérieur du périmètre du site ou sur un autre site raccordé au réseau de Keyyo, après en avoir avisé et consulté par écrit le Client. Keyyo fera preuve de toute la diligence requise pour réduire au minimum la perturbation ainsi causée à l'activité du Client. Tous les coûts financiers engendrés par ce transfert seront à la charge de Keyyo.

Le Client reconnaît que les abonnements liés aux Services ont été calculés et acceptés en tenant compte du fait que la consommation électrique de ses équipements ne dépassera pas le plafond indiqué dans la commande de Service ou le devis (ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat de Service) et que toute consommation excessive créera des charges supplémentaires. Si ce plafond est franchi, Keyyo a le droit, en plus de facturer le courant consommé, soit d'augmenter les abonnements pour tenir compte de toute surconsommation de courant, soit de demander au Client d'effectuer les changements nécessaires aux équipements (y compris le déplacement de certains éléments des équipements si cela est nécessaire), de sorte que la consommation de courant ne dépasse pas le plafond fixé dans la commande de service ou le devis ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat de Service. Un abonnement annuel de circuit sera facturé par circuit à compter du début de la deuxième année du Contrat de Service. L'abonnement annuel de circuit est composé des frais correspondant à la maintenance et à la location du circuit, son montant sera soit spécifié dans le devis de câblage soit de cent (100) euros hors taxes par câble.

Nom de domaine : Keyyo met à la disposition de ses Clients des Services liés à la réservation, au transfert et au renouvellement en ligne de noms de domaine sous réserve de leur disponibilité, ainsi qu'à la gestion des adresses email correspondantes. Il est de la responsabilité du Client de respecter les règles déontologiques, la propriété industrielle, patrimoniale ou intellectuelle, la réglementation et les usages de l'Internet ainsi que de renouveler avant échéance le nom de domaine au travers de notre site web. Le nom de domaine enregistré est la propriété du Client. Il est par ailleurs rappelé que l'enregistrement d'un nom de domaine n'est pas un dépôt de marque. Il appartient donc au Client de prendre toutes dispositions utiles pour s'assurer d'une protection juridique efficace de son nom de domaine.

Hébergement web, production et diffusion de données : au travers des Services, le Client a la possibilité de produire et de diffuser des données sur les réseaux. Le Client est le producteur des données de toute nature stockées et diffusées sur ses Services et s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à disposer de toutes les autorisations nécessaires pour leur stockage et leur diffusion. En cas de non-respect des lois françaises ou internationales ou des règles déontologiques de protection des mineurs, Keyyo se réserve de droit de fermer les Services sans délai. Le Client garantit Keyyo de toutes les conséquences pécuniaires pouvant résulter de la mise en cause de sa responsabilité civile ou pénale à raison de la présentation et du contenu des données qu'elles soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir de ses Services ou du/des nom(s) de domaine du Client à l'égard de la législation dans le monde entier. Le Client s'engage à intervenir à toute instance engagée à l'encontre de Keyyo



du fait de la présentation et du contenu des données et/ou du/des nom(s) de domaine, aux fins de s'identifier comme étant le seul et l'unique responsable de ces données et de ce(s) nom(s) de domaine. Le Client est seul responsable des contenus et services hébergés sur ses Services et des informations transmises ou collectées et donc Keyyo n'assume aucune responsabilité quant à ces derniers. Le Client reconnaît assumer seul la responsabilité éditoriale prévue par la loi du 30 Septembre 1986 relative à la liberté de la communication audiovisuelle et s'engage à satisfaire à l'obligation de déclaration préalable prévue par ladite loi et décret du 17 Avril 1987. En cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, à Keyyo relatives aux agissements du Client sur l'hébergement de son site web, quels qu'ils soient, comme dans le cas où le Client ferait disparaître des sites les éléments de son identification, Keyyo sera en droit de suspendre immédiatement et sans préavis la connexion au serveur (Loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique), sans que cette suspension ne puisse donner droit au versement d'aucune indemnisation.

**1.3. Mail :** Keyyo fournit à ses Clients un Service pour la réception et l'envoi de ses emails (adresses en @keyyomail.com), de même qu'un service de webmail accessible sur Internet, un service de filtrage anti-spam et un antivirus sur les messages reçus et envoyés. Ce Service est disponible uniquement sous réserve que le Client souscrive à un accès internet Keyyo.

Vingt (20) adresses emails sont fournies au Client par accès internet Keyyo souscrit, avec un quota de un (1) Go de stockage par adresse email, non mutualisable. De l'espace de stockage supplémentaire peut être souscrit par le Client en option.

#### ARTICLE 2 - RESPONSABILITES

Il est de la responsabilité du Client de ne pas porter un NDI utilisé comme support à un accès ADSL. Le Client doit ouvrir les ports de firewall : UDP 5060, 5061 et 16 384 à 16 482. Le Client doit désactiver la fonction d'optimisation SIP (ALG) du routeur WAN. L'utilisation du serveur SMTP de Keyyo n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'emails en masse (plus de trois (3) connexions simultanées par seconde et plus de cent (100) mails par connexion), plus de dix (10) destinataires par email et/ou deux cents (200) destinataires différents par semaine. L'envoi d'emails au travers du serveur SMTP de Keyyo est possible après authentification ou depuis un accès Keyyo. Keyyo ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dégroupage d'une ligne supportant d'autres services déjà existants dont le numéro aurait été communiqué par le Client.

#### ARTICLE 3 - DUREE D'ENGAGEMENT

Le Service Internet est soumis à une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois pour les liens ADSL, SDSL et pour la Fibre Pro Très Haut Débit ; et de trente-six (36) mois pour la Fibre Optique Dédiée, sauf mention contraire dans le Bon de Commande. Déménagement : La durée d'engagement est définie pour un Service à l'adresse. En cas de déménagement du Client, et donc de son accès, le Client se verra facturé de l'engagement restant dû du lien initial.

#### ARTICLE 4 - MODIFICATION DU DÉBIT SDSL

La modification du débit d'un lien SDSL n'est possible qu'à partir d'un (1) an après la date d'activation du lien initial, sur un lien du même fournisseur, et avec le même nombre de paire(s). L'upgrade sera facturé au Client au tarif en vigueur.

#### ARTICLE 5 - ACTIVATION

Les délais d'activation de Service sont donnés à titre indicatif, Keyyo ne s'engage sur aucun délai.

Pour un accès xDSL, l'activation sera effectuée sous réserve de disponibilité, d'éligibilité et de compatibilité technique de la ligne analogique Orange. L'éligibilité communiquée sur le site internet de Keyyo est donnée à titre indicatif et peut être révisée en cours de commande. La desserte interne inférieure à trois (3) mètres est gratuite, au-delà de trois (3) mètres un devis complémentaire sera établi. Le Client dispose d'un délai d'un mois pour accepter ou refuser le devis. En cas de refus, le Client aura un délai supplémentaire de 3 mois pour réaliser les travaux demandés.

A défaut de réalisation des travaux de déserte interne dans ce délai, Keyyo pourra de plein droit annuler la commande. Le Client restera redevable d'une indemnité telle que prévue par l'article 4.9 des CGV

Une adresse IP fixe est allouée au Client. Le Client a la possibilité de demander des adresses IP supplémentaires qui seront facturées au tarif en vigueur.

#### SERVICE DE TÉLÉPHONIE MOBILE

##### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service de téléphonie mobile est un service de radiocommunication permettant au Client d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS selon l'offre et le terminal choisis par le Client. Ce Service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS à partir d'un terminal mobile compatible mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au Client.

L'abonnement au Service comporte l'usage d'un numéro d'appel porté à la demande du Client, ou attribué par Keyyo. Dans ce derniers cas, ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), et seront facturés unitairement au Client à la réservation le cas échéant, au tarif en vigueur. Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et options.

La souscription aux offres mobiles est réservée aux Clients résidents en France (étant entendu que le Client passe au minimum 9 (neuf) mois sur le territoire français métropolitain). En cas de litige, des justificatifs pourront

être demandés par Keyyo au Client. Plusieurs formules d'abonnements peuvent être proposées, incluant ou non un forfait de communications. Les services de base inclus dans l'abonnement, et mis automatiquement à la disposition du Client, sont décrits dans la fiche tarifaire. Les offres mobiles sont proposées avec ou sans durée initiale d'engagement, comme indiqué au Bon de Commande.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de surconsommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur [http://www.keyyo.com/dl/1127\\_destinations-defr.pdf](http://www.keyyo.com/dl/1127_destinations-defr.pdf). A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au Service Client.

Si le numéro d'appel du Client devait être modifié, Keyyo se réserve le droit de changer ce numéro après en avoir avisé le Client avec un préavis suffisant, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

##### 1.1. Forfaits illimités

Certains forfaits et options comprennent un nombre illimité de communications (Voix, Data, SMS, MMS) : le type de communications illimitées dans ce cas est précisé dans les documents commerciaux relatifs à l'offre ou à l'option. Ils sont réservés à un usage strictement privé, autorisés uniquement entre personnes physiques (sauf communications data) et pour un usage personnel non lucratif direct. L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive. Est entendu comme raisonnable, le taux moyen d'utilisation du Service tel qu'observé sur la base Clients bénéficiant de la même offre ou d'une offre comparable au cours des trois derniers mois. En cas d'utilisation abusive ou inappropriée, Keyyo se réserve le droit de résilier de plein droit le forfait illimité (conformément aux dispositions à l'article 12 des CGV) ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre-vingt (180) euros hors taxes par ligne.

Les appels illimités vers l'International compris dans certains forfaits comprennent uniquement les appels émis depuis la France métropolitaine, vers les destinations illimitées. Ces communications ne peuvent excéder les communications nationales (émises depuis la France vers des numéros français), calculées mensuellement, sur un mois glissant. Dans le cas contraire, Keyyo se réserve le droit de migrer automatiquement l'offre vers une offre au compteur, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre-vingt (180) euros hors taxes par ligne. Si le Client ne résilie pas ses cartes SIM et continue à utiliser le Service suite à la migration vers une offre à la consommation, il est redevable à Keyyo de toutes ses consommations.

Dans le cadre de communications data illimitées, Keyyo est susceptible d'indiquer un seuil (fair-use) au-delà duquel le débit disponible pour la ligne sera réduit. Keyyo se réserve le droit de facturer les consommations data au tarif en vigueur au-delà de l'enveloppe initiale.

Avec les forfaits qui le permettent, il est possible pour l'Utilisateur de la ligne mobile de souscrire à des packs de communications Data supplémentaires, dans le cas où le débit aurait été réduit. Ces packs sont valables jusqu'à la date anniversaire du Client, et ne sont pas reportables le mois suivant si la totalité des communications n'a pas été utilisée. En souscrivant à l'une des offres de Service de téléphonie mobile Keyyo, le Client permet à l'Utilisateur de souscrire pour sa ligne, et depuis cette dernière à des packs supplémentaires, qui seront facturés au Client au tarif en vigueur.

Le partage de connexion est ouvert pour tous les forfaits mobiles activés depuis le 1er janvier 2013 intégrant une option Internet. Ce partage de connexion est prévu pour un usage ponctuel et n'a pas pour objet de se substituer à un accès Internet filaire. L'utilisation du partage de connexion comme accès Internet principal pourra être considéré par Keyyo comme usage abusif.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées :

- » l'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable,
- » l'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- » l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- » la cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées,
- » l'utilisation du service par le biais d'un dispositif de routage automatisé
- » l'utilisation du service pour un but de prospection commerciale vers plus de 99 destinataires différents dans le mois
- » l'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non,
- » l'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu,
- » l'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'ils s'agissent d'échanges de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques, etc.) et par quelque moyen que ce soit,
- » l'utilisation détournée du service, à savoir une utilisation du forfait mobile en tant que forfait principal d'autres

matériels (notamment de tablettes).

##### 1.2. Option Standard mobile

L'option Standard mobile est disponible sous réserve de compatibilité technique, et notamment avec l'opérateur de réseau de la ligne.

##### 1.3. Option Numéro virtuel

Se référer à l'article 1.2.4 de la rubrique « Service de téléphonie fixe ».

##### 1.4. Offres mobiles dans le cadre du Pack Convergence

Pour les lignes mobiles souscrites dans le cadre du Pack Convergence, et notamment pour la mise en place de la messagerie vocale unique, une modification de paramétrage (possible depuis l'interface Manager Communications) est nécessaire. Celle-ci entraînera la perte des anciens messages de la messagerie vocale, sans possibilité de les récupérer, ainsi que l'impossibilité d'utiliser la messagerie vocale visuelle sous iOS (smartphones et tablettes). La sauvegarde des messages vocaux doit donc être faite par le Client avant la modification du paramétrage. Keyyo ne pourra être tenu responsable de la perte de ces derniers. Le Pack convergence est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack convergence = un Utilisateur unique)

Le Pack Convergence permet au Client de bénéficier d'un tarif remis sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne fixe du Pack Convergence, la ligne mobile restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre mobile hors Pack Convergence du Client.

##### 1.5 Service Internet mobile

Le Service Internet mobile est un service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de se doter d'un accès Internet, au moyen d'une Carte SIM et d'Équipements compatibles. Le Service Internet mobile peut aussi être défini par « Data Only ».

Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS. Compte tenu de la nature du Service mobile, et notamment de la couverture réseaux, le Service Internet mobile est fourni sans engagement de débit et sans garantie de qualités de services.

Il appartient au Client qui souscrit le Service Internet mobile de vérifier que l'Équipement compatible utilisé se trouve bien en zone de Couverture Internet mobile de l'opérateur de réseau, et dans un environnement propice à la réception du signal radio.

Au-delà du volume de données souscrit, la consommation sera facturée au tarif en vigueur. Au-delà du double du volume de données souscrit, le débit sera réduit.

La mise en service et le fonctionnement de l'offre sont conditionnés à l'activation de la carte SIM envoyée au Client (voir conditions à l'Article 2 du Service de téléphonie mobile). Le Client est informé qu'aucune portabilité ne peut être effectuée dans le cadre du Service Internet mobile.

La commande et l'utilisation d'un Routeur 4G sont conditionnées à la souscription d'un Service Internet mobile.

##### 1.5.1. Routeurs 4G+

Les Offres Routeurs 4G+ utilisent le Service Internet mobile.

Le Catalogue des Offres Keyyo définit les prérequis techniques pour l'utilisation des Routeurs 4G+. Les offres Routeurs 4G+ DBL et Routeurs 4G+ Back-up doivent être souscrites en complément d'un lien ADSL, SDSL ou Fibre Keyyo actif et fonctionnel. L'Offre « Routeur 4G+ Backup » est une offre de secours utilisable uniquement si le lien principal Keyyo a déjà été activé et n'est plus fonctionnel, et qu'un ticket d'incident est ouvert auprès de Keyyo.

L'offre d'essai Routeur 4G+ 200 Go est valable sur une période de deux (2) mois à compter de la date de souscription au service. Passé ce délai, le service est engagé sur vingt-quatre (24) mois. Toute demande de résiliation pendant la période d'essai doit être effectuée au minimum cinq (5) jours ouvrés avant la fin de cette période. Le Client se doit de restituer le routeur sous quinze (15) jours à ses frais. La non-restitution du routeur fourni sera facturée au tarif en vigueur.

##### ARTICLE 2 - ACTIVATION

Dans le cas d'une portabilité entrante, la ligne est activée quelques minutes après la portabilité effective du numéro attribué à celle-ci. Dans les autres cas, la ligne est activée lorsque le Client déclare à Keyyo avoir bien reçu son matériel (cartes SIM et / ou terminal) depuis son espace Manager.

##### ARTICLE 3 - TARIFS

La grille tarifaire du Service de téléphonie mobile, disponible sur demande au Service Client, précise les principes de comptage du volume de données pris en compte dans le calcul des factures.

##### ARTICLE 4 - RESPONSABILITES

###### 4.1. Responsabilités de Keyyo

4.1.1. Keyyo ne peut être tenue responsable :

- » de perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS de l'Opérateur ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation,
  - » de l'absence de couverture de certaines zones, notamment en ce qui concerne les réseaux de transmission de données,
  - » des aléas de propagation des ondes électromagnétiques,
  - » des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'internet et des services SMS+ ou MMS+.
- Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,
- » de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit.
  - » des prestations rendues par des prestataires de services indépendants n'agissant pas au nom et pour le compte



de Keyyo ou n'agissant pas en exécution des obligations de Keyyo et auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus,

» d'une mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau Internet,

» de virus informatiques transmis par le réseau Internet,

» des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lequel le Client correspond, Keyyo n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisies ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces derniers non conforme aux présentes,

» d'une utilisation de l'abonnement non conforme,

» des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services,

» du contenu et de la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmis,

» de l'usage que le Client fait des informations obtenues,

» de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques,

» de la non transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non réalisation de celle-ci, hormis le cas où Keyyo aurait suspendu la ligne sans en aviser préalablement le Client.

**4.1.2.** Keyyo ne saurait être tenue responsable du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement de la Carte dans un Terminal qui ne serait pas compatible ou d'une utilisation non conforme à son usage.

**4.1.3.** Dans l'hypothèse où Keyyo serait amenée à ne pouvoir exécuter son obligation principale sur le Service pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès du service Client Keyyo. A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de Keyyo ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers. Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge ainsi Keyyo de toute responsabilité à ce titre.

**4.1.4.** Le Client est informé que l'utilisation du Service ne permet pas forcément l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence, et notamment lorsque le Client utilise un réseau WiFi pour passer ses appels. Pour effectuer les appels vers les 15, 17, 18, 115 et 119, Keyyo recommande au Client :

» soit de désactiver la connexion Data de son mobile pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile. Ces appels seront alors acheminés en couverture GSM ;

» soit de composer le 112 ;

» soit d'appeler depuis une ligne fixe.

**4.1.5.** La carte SIM fournie au Client permet techniquement de stocker des SMS. La conservation par Keyyo de SMS non lus ne pourra excéder la durée de conservation de l'opérateur technique de l'offre. Keyyo ne saura être tenu de la non conservation de SMS non lus par le Client.

**4.2.** Keyyo, en sa qualité de prestataire de services, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les spécifications et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service ainsi qu'aux débits et à la qualité du réseau de l'Opérateur. Keyyo prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication et fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition.

**4.3. Responsabilités et obligations du Client**

**4.3.1.** Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par Keyyo à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes.

**4.3.2.** Le Client doit s'assurer qu'il dispose de terminaux et logiciels compatibles pour le bon fonctionnement des accès réseaux de l'Opérateur hôte, ou des opérateurs avec lesquels l'Opérateur hôte a conclu des accords d'itinérance.

**4.3.3.** Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par d'éventuels virus.

**4.3.4.** Le Client ne pourra en aucun cas utiliser l'Offre « Routeur 4G+ Back-up » comme accès Internet principal et son utilisation doit être corrélée à l'ouverture d'un ticket d'incident concernant l'accès Internet principal du Client. Pour toute utilisation du lien en accès principal, l'offre sera migrée sur une offre à la consommation, et les consommations seront facturées rétroactivement au tarif en vigueur.

**ARTICLE 5 - RESILIATION**

**5.1.** Par dérogation à l'article 12.3. des CGV, et uniquement pour le Service de téléphonie mobile, le Client peut mettre fin à son Contrat de Service, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cas limitatifs suivants :

» Adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande non couverte par le réseau de l'Opérateur et sous réserve que la demande de résiliation de ou des abonnements soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date de mise en service de la ou les lignes.

» Déménagement du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau GSM et/ou 3G et/ou 4G de l'Opérateur, selon l'offre choisie par le Client, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit

faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date du déménagement ;

» Déménagement du titulaire de l'abonnement à l'étranger ;

» Handicap physique de l'utilisateur de la ligne incompatible avec l'utilisation d'un terminal mobile ;

» Mise en détention de l'utilisateur de la ligne dans un établissement pénitentiaire ;

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Keyyo avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation par Keyyo de ladite cause de résiliation et des documents justificatifs afférents, la résiliation du ou des Contrat(s) de Service(s) prend effet dans un délai de sept (7) jours ouvrés

**5.2.** Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du présent Contrat de Service par demande au service Client Keyyo, confirmée le cas échéant par courrier ou tout autre moyen. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de soixante-douze (72) heures ouvrées précédant la date de résiliation.

**5.3.** En cas de résiliation du Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, Keyyo se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf conditions particulières ou réglementaires contraaires. Ainsi le numéro d'appel peut être archivé par Keyyo et se trouver ainsi hors service : Keyyo ne peut alors garantir que le Client puisse récupérer le même numéro d'appel dans l'hypothèse où le Client déciderait finalement de poursuivre ou de reprendre les relations contractuelles.

**ARTICLE 6 - FOURNITURE DE LA CARTE (SIM/USIM) PAR KEYYO**

**6.1.** La Carte remise au Client par Keyyo permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales.

Il est expressément entendu que le Client ne pourra en aucune façon, atteindre à l'intégrité de la Carte mise à sa disposition pour les besoins du Service, Keyyo restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite Carte.

**6.2.** Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services et options. De façon générale, et notamment dans une telle hypothèse, Keyyo se réserve la possibilité de suspendre ou de restreindre le service en cas d'atteinte au bon fonctionnement de son réseau du fait du Client, après en avoir dûment informé ce dernier.

**6.3.** Vol et perte de la Carte : Le Client est tenu d'informer immédiatement Keyyo et ce par tout moyen, de la perte ou du vol de sa Carte, afin que sa ligne soit mise hors service. En cas de vol ou de perte de la Carte, le Client doit également le déclarer aux autorités de police ou consulaires, une copie du récépissé de la déclaration devant être remis à Keyyo. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à Keyyo une lettre recommandée avec accusé de réception sous quarante-huit (48) heures à compter dudit vol ou de ladite perte. Le Client est responsable de l'usage de sa carte et du paiement de toutes les communications passées avant la mise hors service, et ceci sans exception. Sa responsabilité, après la mise hors service, est déchargée à réception par Keyyo de la lettre recommandée. En cas de contestation sur la mise hors service, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par Keyyo. En dépit de la suspension, le Contrat de Service reste en vigueur et les redevances d'abonnement et les éventuels services facturés. La ligne sera remise en service par l'émission par Keyyo d'une nouvelle Carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par courrier. Keyyo s'engage à faire de son mieux pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel.

**6.4.** Keyyo ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d'une opposition intempestive par téléphone, courrier, télex, télécopie ou télégramme. Keyyo ne saurait être tenue responsable des conséquences d'une déclaration inexacte ou n'émanant pas du Client.

**6.5.** Le rétablissement des services après émission par Keyyo d'une nouvelle Carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

**6.6.** La Carte SIM mise à disposition par Keyyo est conçue pour une durée moyenne d'utilisation de l'ordre de quatre ans. Toute carte défaillante du fait de cette limitation sera remplacée sans frais par Keyyo.

**ARTICLE 7 - CONDITIONS SPECIFIQUES DU MODE INTERNATIONAL**

**7.1.** Le mode international permet au Client ayant souscrit une offre mobile Keyyo, et se trouvant à l'étranger, d'émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM Keyyo des communications à partir de réseaux d'opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d'itinérance internationale avec l'Opérateur hôte. Il appartient au Client de s'adresser au service Client afin de connaître l'ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile est accessible à l'étranger uniquement dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. Keyyo ne saurait être tenu responsable du mauvais ou du non fonctionnement, ou de l'incompatibilité d'émission et de réception de toute ou partie des communications passées depuis l'étranger. Lorsque le Client ouvre le mode international (« Roaming ») sur une ou plusieurs lignes, il autorise expressément son(s) Utilisateur(s) à passer des communications depuis l'étranger, et s'engage à s'acquitter des frais induits, sans limitation.

**7.2. Modalités d'accès, durée et prise d'effet**

L'accès au mode international est bloqué par défaut sur l'ensemble des offres Keyyo. L'activation du mode international est subordonnée à la signature d'une décharge dédiée par le Client précisant les numéros de téléphone concernés et la date de désactivation du mode international souhaité.

La demande d'activation sera effective quarante-huit (48)

heures ouvrées après réception de la demande du Client, sous réserve d'acceptation par Keyyo. Le même délai sera observé pour la désactivation.

Sur certaines offres, le Client peut débloquer tout ou partie du mode international depuis son espace Client. Il peut choisir d'effectuer l'action sur toute ou partie de ses lignes. L'enregistrement de l'action depuis son espace Client vaut pour acceptation des conditions tarifaires du mode international, pour l'ensemble des lignes désignées, et sera effective immédiatement.

L'accès au mode international est gratuit, sans limite de validité. Il peut être assorti d'un dépôt de garantie selon les termes et modalités prévues aux CGV.

**7.3. Communications**

**7.3.1.** Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la grille tarifaire de l'offre Keyyo.

**7.3.2.** Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les communications incluses dans les offres sont valables pour les communications nationales, ainsi que pour les communications émises depuis l'Union européenne et les DOM vers la France, l'Union Européenne et les DOM. Dans le cadre de l'Eurotarif mis en place par l'ARCEP depuis juin 2017, des restrictions sur les usages raisonnables depuis l'Union Européenne et les DOM peuvent être mises en place. Si c'est le cas, elles seront décrites sur le Bon de Commande.

**7.3.3.** La possibilité d'utiliser le service Internet depuis une ligne mobile à l'étranger hors Union Européenne sera interrompue lorsque le plafond de sécurité déterminé par l'opérateur mobile technique aura été atteint. Ce dernier est compris entre quatre-vingt-dix (90) et cent-dix (110) Euros hors taxe dans le mois compte tenu des délais de traitement de la remontée d'informations du pays tiers. Le Client recevra un avertissement lorsque sa consommation aura atteint 80% dudit plafond. Lorsque le crédit total aura été consommé : la connexion sera coupée. Le Client pourra rétablir sa connexion une fois qu'il aura signé une décharge par laquelle il demande explicitement la levée de ce plafond, et s'engage à s'acquitter de tous les frais qui seront alors induits par ses consommations de données à l'étranger, sans plus aucun plafond de sécurité. Sur certaines offres, l'Utilisateur final peut débloquer lui-même ce plafond, par simple réponse au SMS envoyé pour la mise en place du blocage des communications. Le Client sera redevable à Keyyo de l'ensemble des communications facturées.

**7.4. Obligations et responsabilité de Keyyo**

Keyyo prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service Keyyo. Toutefois, la responsabilité de Keyyo ne pourra être engagée en raison :

» de perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;

» de la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;

» de la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

Les détails d'appels des communications passées en dehors de la France métropolitaine sont fournis à Keyyo par l'opérateur hôte du pays depuis lequel les communications ont été passées. Keyyo facturera ces communications au Client aux tarifs en vigueur et au moment où il en aura reçu les détails. Le Client est redevable à Keyyo des sommes dues, quand bien même elles seraient facturées a posteriori.

**7.5. Responsabilité du Client**

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

**7.6. Résiliation**

Le Client peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service Client, dans ce cas, sa demande sera effective dans les quarante-huit (48) heures. Il peut aussi modifier, pour certaines offres, son mode international depuis l'espace Manager Communication, dans ce cas, sa demande sera effective immédiatement.

**ARTICLE 8 - CONDITIONS SPECIFIQUES RELATIVES A LA PORTABILITE**

**8.1. Définitions**

« Opérateur donneur » : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté.

« Opérateur receveur » : opérateur mobile métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat de Service et vers lequel le numéro mobile est porté.

« Portabilité entrante » : droit qui permet au Client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès de Keyyo. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Keyyo du Contrat liant le Client à l'opérateur receveur, et des obligations y afférentes.

« Portabilité sortante » : droit qui permet au Client d'une offre Keyyo de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par Keyyo en cas de souscription à une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'opérateur receveur du Contrat liant Keyyo au Client et des obligations y afférentes.

« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro mobile affecté par





l'opérateur donneur à l'un de ses Clients vers Keyyo. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

« Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alphanumérique de douze caractères attribué par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole. Les Clients Keyyo peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, leur service Client ou le serveur vocal mis à leur disposition.

## **8.2. Portabilité entrante**

### **8.2.1. Mandat donné à Keyyo**

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès de Keyyo, le Client donne mandat à Keyyo pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, Keyyo informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 8.2.4 des présentes conditions, sans effets sur les dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement de sommes éventuellement dues.

### **8.2.2. Motifs d'inéligibilité**

Keyyo pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- » incapacité du demandeur ;
- » demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ;
- » numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- » numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée

### **8.2.2. Processus de demande de portabilité entrante**

Le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro au moment de sa demande de souscription au Contrat de Service. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à Keyyo son numéro mobile, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis la ligne dont le numéro fait l'objet du portage, le service Client ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. Keyyo vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis Keyyo doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à Keyyo afin de finaliser la demande du Client.

Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la grille tarifaire Keyyo.

### **8.2.4. Date de portage**

**8.2.4.1.** Le portage du numéro du Client intervient dans un délai qui ne peut être inférieur à sept (7) jours et supérieur à cinquante-neuf (59) jours. Ce délai court à compter de l'obtention par Keyyo des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité.

**8.2.4.2.** Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif de son numéro.

**8.2.4.3.** Keyyo informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par SMS. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 8.2.2 susvisé. A J-1 de la date de portage, un SMS sera également envoyé au Client par Keyyo pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier.

**8.2.4.4.** Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus.

Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

**8.2.5.** Une carte SIM est mise à disposition du Client par Keyyo, elle lui sera envoyée avant la date effective de portage. Il appartient au Client de remplacer la carte SIM de l'opérateur donneur par cette dernière.

**8.2.6.** Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service Client de Keyyo au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro.

Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 8.2 des présentes conditions, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

### **8.2.7. Annulation de la demande de portabilité entrante**

**8.2.7.1.** Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Keyyo qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui

découle de la demande de portabilité, est de facto annulée. **8.2.7.2.** Keyyo accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service Client Keyyo au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat de Service souscrit auprès de Keyyo. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de Keyyo au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit.

**8.2.7.3.** En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, Keyyo met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

**8.2.7.4.** Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions Générales de vente de l'opérateur donneur.

### **8.2.8. Responsabilité de Keyyo**

**8.2.8.1.** Keyyo demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur donneur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur donneur subordonne le portage du numéro mobile affecté au Client. **8.2.8.2.** La responsabilité de Keyyo ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur donneur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à Keyyo du numéro mobile concerné.

### **8.3. Portabilité sortante**

#### **8.3.1. Conditions de la portabilité sortante**

**8.3.1.1.** L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'opérateur receveur à Keyyo est subordonnée aux conditions suivantes :

- » le numéro de mobile, objet de la portabilité, doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez Keyyo ;
- » le numéro de mobile, objet de la portabilité, ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

**8.3.1.2.** Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, Keyyo donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera le Client de l'acceptation de sa demande de portabilité.

**8.3.1.3.** Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de Keyyo est de facto annulée sous réserve que la demande d'annulation de la portabilité soit communiquée par l'opérateur receveur à Keyyo avant la date de portabilité. Dans le cas d'une demande de modification de date de portabilité, la portabilité sera reportée sous réserve que cette dernière soit communiquée par l'opérateur receveur à Keyyo avant la date initialement prévue de portabilité.

#### **8.3.2. Demande de portabilité sortante**

**8.3.2.1.** Le Client qui souhaite transférer l'usage du numéro mobile affecté par Keyyo vers un opérateur receveur doit formuler directement sa demande de portabilité auprès de Keyyo. Il se chargera alors d'effectuer auprès de Keyyo l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du Contrat de Service que le Client a souscrit auprès de Keyyo en ce qui concerne le numéro porté.

**8.3.2.2.** Afin de pouvoir traiter sa demande de portabilité, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de mobile, objet de la demande de portabilité. Le Client pourra obtenir son numéro de RIO en appelant, depuis son mobile, le service Client Keyyo ou, le cas échéant, le serveur vocal d'informations Keyyo mis à sa disposition. Le service Client Keyyo ou le serveur vocal d'informations Keyyo informe alors le Client :

- 1) sur le numéro de RIO correspondant au numéro de mobile, objet de sa demande ;
- 2) sur la date de fin de la durée minimale d'engagement qui le lie à Keyyo. Ces informations lui seront confirmées par SMS.

### **SERVICE FOURNITURE DE MATÉRIEL**

#### **ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE**

Keyyo, dans le cadre de ses Services, propose au Client du matériel, à l'achat (facturé à la date de commande ou étalé sur 24 mois), ou en location. Le matériel est expédié par voie postale ou par transporteur dans les deux (2) jours ouvrés suivants la validation de la commande, si le stock disponible le permet. Dans le cas où le stock ne serait pas suffisant, le Client sera prévenu, par quelque moyen que ce soit, de la date de l'expédition de sa commande.

**1.1. Achat de matériel :** Keyyo vend à ses Clients des équipements qu'il facture à la date de la Commande et qu'il expédie par voie postale ou par transporteur. Dès réception du matériel, il devient la propriété exclusive du Client qui en est alors responsable. Il est entendu que le matériel vendu est configuré pour fonctionner avec les Services Keyyo et uniquement ces derniers.

**1.2. Achat de matériel étalé sur vingt-quatre (24) mois :** Dans le cas de la souscription à une offre mobile, Keyyo propose en option à ses Clients des équipements mobiles qu'elle facture en partie à la date de la Commande et en partie sur vingt-quatre (24) mois. Dans le cadre de la souscription à cette option, le Client est tenu de payer les mensualités prévues sur le Bon de Commande ou sur le devis valant Bon de Commande pendant une durée de vingt-quatre (24) mois. Le non-paiement d'une mensualité venue à échéance entraîne l'exigibilité immédiate du montant restant dû. Il en va de même en cas de résiliation ou des Services associé(s) au cours de cette période de vingt-quatre (24)

mois, la fraction non échue du montant restant dû sera également immédiatement exigible.

**1.3. Mise à disposition de matériel :** Keyyo est susceptible de mettre à disposition du matériel au Client soit dans le cadre de certaines offres dans le but de livrer le Service soit ponctuellement à titre gracieux. Le matériel ainsi mis à disposition est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection. Le matériel reste toutefois la propriété de Keyyo et devra être restitué à la résiliation du Service associé ou dans le cas d'une mise à disposition ponctuelle dans les dix (10) jours suivant la demande de restitution par Keyyo, et ce conformément aux procédures de restitution de matériel en vigueur.

**1.4. Location de matériel :** Keyyo propose à ses Clients des équipements en location, selon le tarif établi sur le Bon de Commande du Client avec ou sans frais initiaux (les frais initiaux versés par le Client en début de location restent acquis à Keyyo et ne donnent pas lieu à remboursement en fin de location). Les équipements en location sont considérés comme une option du Service de téléphonie.

**1.4.1. Durée d'engagement :** la location du matériel est soumise à une durée minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois sauf mention contraire indiquée au Bon de Commande.

Dans le cadre d'offres de location de matériel inclus, Keyyo se réserve le droit de facturer la location du matériel au tarif en vigueur à l'issue de la durée initiale d'engagement. L'offre de location de matériel inclus est obligatoirement liée à la souscription d'une offre Centrex Keyyo ou d'un accès Internet, avec engagement. Lors de la résiliation de l'offre liée (Centrex ou accès Internet), l'offre de location sera également résiliée et le Client sera tenu de restituer le matériel qui lui a été expédié dans les conditions de l'article 1.4.4.

**1.4.2. Résiliation :** Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues aux CGV, le service Client transmettra par mail au Client une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation de la location sera enregistrée sous quarante-huit (48) heures après réception du matériel retourné par le Client, accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie.

**1.4.3. Propriété du matériel et responsabilités :** Keyyo reste propriétaire des équipements pendant toute la durée de la location. Toutefois, dès réception du matériel, il est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection.

**1.4.4. Restitution du matériel :** Le Client devra impérativement restituer le matériel à ses frais, dument protégé et en bon état à Keyyo, accompagné de la fiche de retour. Une indemnité complémentaire sera facturée au tarif en vigueur pour tout poste téléphonique ou pour tout modem-routeur et/ou modem et/ou switch non retourné ou retourné défectueux, détérioré, incomplet (prise, câble, produit, combiné, alimentation ou tout autre pièce manquante), non accompagné de la fiche de retour ou manquant par rapport à la fiche de retour. Si le Client ne peut pas retourner son matériel, il peut en informer le service Client après la fin de la période initiale d'engagement. Dans ce cas, l'indemnité forfaitaire lui sera facturée et sa résiliation sera prise en compte quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de sa demande. Le matériel non retourné deviendra alors la propriété du Client.

**1.4.5. La déclaration de réception d'un matériel en location** doit être effectuée par le Client dans son espace « Manager » dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande conformément à l'article 4.9 des CGV. Cette déclaration entraîne l'activation de l'offre de location. Dans le cas où le Client ne déclarerait pas la réception d'un matériel associé à une offre, cette dernière sera automatiquement résiliée au bout de trois (3) mois et le Client sera tenu du paiement du matériel au tarif en vigueur à l'achat sans abonnement à moins qu'il ne retourne à ses frais et ses risques et périls le matériel livré.

**1.5. SmartStations :** les SmartStations ne sont utilisables qu'avec un compte SIP Keyyo.

### **ARTICLE 2 - LIVRAISON**

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Dans le cas où le matériel est renvoyé à Keyyo par la faute du Client, la seconde livraison sera facturée au Client, au tarif en vigueur.

### **ARTICLE 3 - GARANTIE**

Les équipements vendus ou loués neufs par Keyyo sont garantis dans les mêmes termes et conditions que la garantie constructeur. Pour changer un équipement défectueux sous garantie, le Client devra en faire la demande à partir du formulaire contact du site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). Lors de la prise en compte de sa demande, Keyyo communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à Keyyo. A réception de son équipement défectueux et après contrôle par Keyyo de la couverture par la garantie, Keyyo expédiera gratuitement un nouvel équipement au Client. Dans le cas où la garantie constructeur ne s'appliquerait pas, le Client devra racheter ou louer un nouvel équipement. Dans certains cas, Keyyo peut fournir à ses Clients du matériel reconditionné. Si c'est le cas, il en sera mention sur le Bon de Commande du Client, ou dans le cadre du remplacement de matériel défectueux. Le matériel reconditionné est couvert par une garantie Keyyo pour une durée de un (1) an.

Dans tous les cas, le Client ayant pris connaissance des caractéristiques techniques du matériel proposé par Keyyo, il a sous sa propre responsabilité porté son choix sur les produits faisant l'objet de sa commande. Ainsi Keyyo ne garantit pas l'adéquation ou l'aptitude des produits à servir aux besoins du Client ou de son Client et /ou à un usage déterminé ou particulier auquel ce dernier les destine.

La responsabilité et l'application des garanties de Keyyo



sont exclues dans les cas suivants :

- » utilisation non conforme ou illicite des produits par le Client ;
- » usure normale des produits ;
- » détérioration des produits ou accidents qui proviendraient d'un défaut d'entretien, et notamment bris, casses, humidité, température inadéquate, oxydation, infiltration de liquide ;
- » produits réparés par le Client ou par des tiers non agréés par Keyyo ; et
- » transformation du produit ou incompatibilité avec d'autres matériels.

#### ARTICLE 4 - ROUTEURS KROS

La carte SIM fournie dans le routeur KROS reste la propriété de Keyyo et ne pourra être ni conservée ni réutilisée après la restitution du routeur. Keyyo se réserve le droit d'accéder en permanence au routeur KROS via la carte SIM 4G intégrée.

Le routeur KROS est destiné à fournir exclusivement le service Keyyo et ne pourra fonctionner avec d'autres services.

En cas de modification de l'intégrité physique du routeur, la garantie ne sera pas effective.

#### SERVICE D'INSTALLATION SUR SITE (ISS)

##### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Sur commande du Client, Keyyo ou l'un de ses sous-traitants pourra installer tout ou partie des Services souscrits sur le site mentionné au Bon de Commande. Le Client sera contacté directement par le technicien pour confirmer une date de rendez-vous.

Service d'Installation Sur Site des Services de téléphonie mobile : le Service comprend l'installation et le paramétrage sur site de téléphones mobiles, à savoir la mise en route de la connexion Data 3G ou 4G, le paramétrage d'une adresse mail professionnelle sur le téléphone mobile, le transfert des contacts depuis l'ancien téléphone mobile vers le nouveau et la transmission d'informations de prise en main du téléphone mobile.

##### ARTICLE 2 - RESPONSABILITES

Avant de réaliser une intervention sur site, Keyyo s'assure auprès du Client (par mail et/ou téléphone) que le matériel est bien arrivé sur le site à installer, et que les prestations prévues, dues par les partenaires de Keyyo ont bien été réalisées. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par Keyyo et de lui confirmer ou infirmer la présence sur site de ces éléments.

Lors du rendez-vous convenu, le Client s'engage à mettre à disposition :

» un interlocuteur de sa société ayant accès aux locaux et à ses installations téléphoniques et informatiques ;

» l'ensemble des équipements et des services nécessaires à la bonne réalisation de l'installation, en particulier tous les matériels que Keyyo aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services.

Dans le cadre d'une ISS sur de la téléphonie mobile, la présence de toutes les personnes ayant un téléphone mobile à paramétrer est obligatoire pendant toute la durée de l'installation et ces personnes doivent pouvoir ne pas être joignables pendant toute la durée de l'intervention. L'installation est possible sur les OS suivants : iOS 8.1 et versions ultérieures, Android 5.0 et versions ultérieures. Pour l'installation, chaque Utilisateur doit être muni du matériel nécessaire, à savoir : le téléphone mobile à paramétrer, l'ancien téléphone mobile si des contacts sont à transférer.

Dans le cas d'une synchronisation des contacts vers la téléphonie fixe Keyyo, l'Utilisateur doit avoir son numéro de ligne fixe Keyyo et son mot de passe de messagerie vocale, doit s'assurer que le CallPad est installé sur son poste informatique avant le début de l'intervention.

Si le téléphone mobile à paramétrer n'est pas fourni par Keyyo, l'Utilisateur doit s'assurer que le mobile a été auparavant débloqué d'une part, et le cas échéant, désassocié avec l'ancien opérateur d'autre part.

Si le technicien une fois sur place ne peut réaliser son installation en raison de l'absence d'un élément ci-dessus, Keyyo ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur. Le Client sera alors à nouveau contacté pour replanifier l'installation qui sera soumise aux conditions tarifaires en vigueur.

Keyyo ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une impossibilité de déploiement du Service résultant d'une mauvaise manipulation des matériels envoyés par Keyyo par une personne non agréée par Keyyo.

Dans le cadre d'une installation sur site par Keyyo, effectuée sur accès internet Keyyo, le Client s'engage à réaliser tous les tests demandés au préalable par Keyyo au niveau de ses lignes et équipements. En cas d'échec de l'installation qui serait lié à la non réalisation de ces tests par le Client, Keyyo ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur, en complément du coût prévu pour l'installation sur site.

Dans le cadre de l'installation d'une solution Spectralink Server 400 ou Server 6500, une (1) borne est nécessaire pour cinquante (50) mètres de rayon et par étage. Dans certains cas (murs en béton, ascenseur, cage d'escalier) le signal sera bloqué, une borne de chaque côté par zone libre est nécessaire. Une prise RJ-45 doit être installée à deux (2) mètres maximum de chaque borne. L'installation de la prise RJ45 est de la responsabilité du Client.

L'étude sur plan est indicative et théorique : Keyyo ne garantit pas un fonctionnement optimal sur l'ensemble du site. Sur demande et devis, Keyyo pourra réaliser une étude sur site afin d'optimiser la couverture radio. Keyyo proposera le cas échéant dans le cadre de son offre commerciale l'ajout de bornes additionnelles.

#### ARTICLE 3 - VALIDATION DE L'INSTALLATION

A la fin de l'installation, le Client signera une fiche de recette qui vaudra comme acceptation du Service. A signature de la fiche de recette, l'installation sera facturée par Keyyo au Client. En cas où Keyyo ne serait pas en mesure de livrer le Service tel que commandé par le Client pour une cause imputable à Keyyo ou à un de ses fournisseurs, Keyyo prendra en charge un nouveau déplacement pour finaliser l'installation ultérieurement sans que le Client ne puisse demander quelque dédommagement que ce soit.

#### ARTICLE 4 - TARIFS

Les tarifs d'installation s'entendent par site, frais de déplacement et de port inclus en France métropolitaine et hors câblage.

#### ARTICLE 5 - TERMINAUX MOBILES

##### 1.1. Livraison

Le Client s'engage à fournir un numéro de SIRET valide pour la livraison de ses terminaux mobiles et accessoires. La livraison est disponible uniquement en France métropolitaine, y compris pour les Échanges sur site.

##### 1.2. Échange sur site

###### 1.2.1. Définitions

« Panne à la mise en service » : Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date de livraison du Terminal.

« Panne garantie ou sous garantie » : Toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans le délai défini par le constructeur, à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« Panne hors garantie » : Toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après le délai défini par le constructeur du Terminal.

« Panne Non Garantie » : Sont considérées comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant :

» d'une cause extérieure au Terminal : la négligence, une mauvaise utilisation, une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par Keyyo et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente,

» d'un bris accidentel du Terminal ou des Accessoires,

» d'une suppression, dégradation ou modification de l'identifiant IMEI du Terminal

» ou, dans le cas du remplacement d'un Terminal iPhone, si la localisation de celui-ci n'a pas été désactivée avant l'Échange sur site, la panne sera considérée comme Non Garantie.

« Panne Non Avérée » : Toute panne du Terminal qui n'a pas été confirmée par l'expertise réalisée par les équipes Keyyo.

##### 1.2.2. Contenu des Prestations :

Au titre du service Échange sur Site Keyyo s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal défectueux.

Le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Échange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

##### 1.2.3. Transfert de propriété et garantie :

La propriété du Terminal remplacé est transférée à Keyyo au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal de remplacement.

Le Terminal de remplacement est garanti pour la durée de garantie restant à courir au titre du Terminal d'origine.

##### 1.2.4. Tarifs de l'Échange du Site :

Les services d'Échange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte disponible sur demande auprès du Service Client.

Il est précisé que, dans le cas où l'expertise, effectuée a posteriori par le SAV mobile de Keyyo, révèle une panne Non Garantie ou Non Avérée, ou si le Terminal de remplacement est refusé après ouverture du ticket d'incident, le montant forfaitaire du au titre du Terminal de remplacement est alors facturé au Client. Les montants forfaitaires des terminaux de remplacement sont disponibles sur demande auprès du Service Client.

#### ARTICLE 6 - MAINTENANCE

Une maintenance de trente (30) jours est offerte sur l'installation réalisée par Keyyo à compter de la date de signature de la fiche de recette, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur l'installation par une personne non agréée par Keyyo. Au-delà de cette période, ou pour une installation n'ayant pas été réalisée par Keyyo, Keyyo facturera toute intervention aux tarifs de déplacement et de main d'œuvre en vigueur.

#### LOGICIELS

Les logiciels Keyyo sont soumis à des licences que le Client accepte à l'installation de chaque logiciel.

Il est entendu que, dans le cas où le Client met à disposition d'Utilisateurs un ou des logiciel(s) soumis à licence, il est de sa responsabilité de s'assurer que les conditions de licence, ainsi que les CGV et CP de Services sont respectées.

#### SERVICE DE SUPPORT

Keyyo commercialise ses Services basés sur une configuration logicielle et matérielle spécifique, appelée « Configuration Standard ». Standard par une personne non agréée par Keyyo.

Keyyo assure au Client un support gratuit par mail et téléphone, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur la Configuration. Keyyo pourra uniquement fournir au Client les accès au paramétrage du modem/routeur à condition que le Client complète, signe et retourne à Keyyo le document intitulé « Décharge Support Routeur Keyyo ».

Dans le cas où la Configuration Standard a été modifiée par le Client, Keyyo n'assurera plus de support. Le

rétablissement de la Configuration Standard par Keyyo sera facturé au Client au tarif en vigueur.

#### SERVICE NUMÉROS SPÉCIAUX

##### ARTICLE 1 - DESCRIPTION DU SERVICE

Keyyo propose à ses Clients entreprises, associations et collectivités de souscrire à des Numéros Spéciaux (08XX XXX XXX), la liste des préfixes de numéros étant disponible sur [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). L'accessibilité de ces numéros dépendant de l'opérateur acheminant l'appel, Keyyo ne peut être tenue responsable de la non-accessibilité du numéro. Ces numéros sont accessibles uniquement depuis la France métropolitaine. Les appels présentant un numéro spécial à tarification majorée (081x, 082x ou 089x) sont interdits sur une ligne Keyyo.

##### ARTICLE 2 - RESPONSABILITES DU CLIENT

Lors de la souscription au Service de Numéros Spéciaux, le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur et les règles déontologiques liées à ce service, disponibles sur [http://www.keyyo.com/dl/532\\_recommandations-deontologiques-applicables-aux-sva.pdf](http://www.keyyo.com/dl/532_recommandations-deontologiques-applicables-aux-sva.pdf).

Il devra en particulier communiquer son numéro de SIREN, et le libellé, la typologie, et une brève description du service concerné par le Numéro Spécial souscrit. Dans le cas où Keyyo constaterait un quelconque manquement à ces règles déontologiques, Keyyo se verrait contrainte de suspendre le service, ainsi que les versements y afférant et facturer des pénalités :

» De 7 000 € HT par numéro pour manquement déontologique

» De 12 000 € HT supplémentaire pour manquement déontologique non résolu au terme du délai accordé dans la mise en demeure

» De 12 000 € HT supplémentaire si le manquement est réitéré dans l'année suivant sa mise en conformité Conformément à l'arrêté du 10 juin 2009, il est de la responsabilité du Client de communiquer l'annonce de tarification du numéro s'il désactive l'option d'annonce automatique de Keyyo.

Conformément à la décision n° 2012-0856 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005, il est interdit d'utiliser en tant qu'identifiant d'appelant les tranches de numéros spéciaux à tarification majorée de la forme 089B. Keyyo se réserve le droit de résilier un Numéro Spécial sur lequel aucun appel n'a été reçu pendant une période de 12 mois sans prévenir le Client.

A l'activation du numéro spécial du Client, le palier tarifaire par défaut s'appliquera jusqu'au 1er du mois suivant l'activation sous réserve que le numéro spécial soit activé plus de 10 jours avant la fin du mois en cours, et jusqu'au 1er du mois d'après dans les autres cas. Ce palier tarifaire est défini par Keyyo et vous sera communiqué par mail à l'activation du Numéro.

##### ARTICLE 3 - MODIFICATION DU PALIER TARIFAIRE

Le Client peut modifier son palier tarifaire. Les modifications seront prises en compte chaque premier (1er) du mois, sous réserve d'une demande faite 8 jours avant la fin du mois pour prise d'effet le mois suivant. Dans le cas où plusieurs demandes seraient faites sur une même période, seule la dernière demande sera prise en compte.

##### ARTICLE 4 - REVERSEMENT

Dans le cadre du Service Numéros Spéciaux, le Client peut bénéficier d'un reversement financier.

4.1. Le Client ne pourra pas être éligible au reversement dans les cas où :

» la réglementation ou les règles déontologiques ne sont pas respectées

» des appels sont émis en rappel automatique depuis un publiphone

» une portabilité sortante sur le numéro a eu lieu sur le mois en cours ou les deux derniers mois pleins précédents

» plus de cinquante (50) appels par jour par appelant sont émis sur le numéro du Client

Le reversement est calculé sur la base des appels reçus (à la seconde dès la première seconde) d'origine France métropolitaine (hors cabine, DOM, international, impayés et opérateurs avec lesquels Keyyo n'a pas d'accord) et routé vers un numéro géographique de France métropolitaine.

##### 4.2. Plafonds et limites de versements

4.2.1. Pour tous les services à la durée (D) facturés plus de 0,15 € TTC / min à l'appelant, le reversement ne sera pas effectué au-delà de trente (30) minutes (trente (30) minutes étant la durée maximale de l'appel pour ces services). Il est de la responsabilité du Client de couper l'appel au-delà des 30 (trente) minutes.

4.2.2. Pour les services facturés à l'appel (A), une dégressivité est appliquée sur les versements au-delà de douze (12) secondes. Le tarif de dégressivité est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur.

4.2.3. Pour le palier tarifaire Gratuit (G), si la part des appels en provenance des mobiles est supérieure à 30%, le Client se verra facturé d'un surcoût de 0,05 € HT / min. Pour les appels ayant pour origine les DOM ou les Publiphones le Client se verra facturé d'un surcoût de 0,15 € HT / min.

4.2.4. A partir du 1er septembre 2017, les versements ne pourront excéder :

Cent (100) € HT par jour par couple appelant / appelé Trois cents (300) € HT par mois par couple appelant / appelé

Un appel à facture sera édité le jour de facturation du Client, et mis à sa disposition vingt (20) jours après, pour les appels des trente (30) jours du mois précédent sur l'ensemble de ses Numéros Spéciaux, à condition que le montant de reversement pour la période prise en compte ait atteint un minimum de trente (30) euros hors taxes. Cet appel à facture permettra au Client de facturer à Keyyo le reversement sur ses Numéros Spéciaux. Le règlement s'effectuera à trente (30) jours fin de mois, sous réserve de





réception d'une facture conforme émise par le Client, dans les trois (3) mois suivants l'envoi de l'appel à facture. Passé ce délai, le reversement sera considéré comme nul. Lors du premier envoi de facture, le Client est tenu de joindre un RIB pour être réglé par virement. La facture du Client doit être adressée par courrier à Keyyo - 92-98 bd Victor Hugo - 92115 Clichy. Toute modification des coordonnées bancaires (RIB) du Client doit être notifiée à Keyyo par lettre recommandée avec avis de réception avec un préavis d'un mois.

## SERVICE KEYYO CONTACT CENTER

### ARTICLE 1 - DEFINITION DU SERVICE

1.1. Keyyo Contact Center est un Service disponible au travers d'une application en mode hébergée au travers de l'Internet, pour la gestion de la relation Client pour le compte des entreprises et permettant la gestion par téléphone et autre canal (mail, fax, SMS, chat) des communications entrantes, sortantes, la création et le suivi des fiches contacts, intégrant des fonctions ACD et SVI tout en gérant les flux d'échanges d'informations entrants et sortants.

1.2. Keyyo accompagne notamment ses Clients par la mise en place d'assistance dans le cadre de la préparation de campagnes de relation Client et/ou de mise en place des moyens permettant la téléphonie d'entreprise. Dans ce cadre, il est amené après réception du brief de son Client, à mettre en place un projet, encadré par un consultant et de le maintenir.

### ARTICLE 2 - LIVRAISON ET GARANTIE

Le terme « livraison » signifie le début d'exécution du Service au Client. Le transfert des risques s'effectue au moment de la (ou des) livraison(s). Ces livraisons donnent lieu à l'établissement d'un PV de livraison signé par le Client.

Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité ou l'impropriété à destination du Service livré par rapport au Service commandé ou de manière générale par rapport aux attentes du Client doivent être formulées par le Client par écrit dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la livraison. A défaut de remarques substantielles soulevées par le Client et qui n'auraient pas été régularisées par Keyyo, la livraison sans réserve sera réputée avoir été acquise le lendemain du trentième jour ouvré après le jour de la livraison, sauf définition spécifique précisée dans la proposition commerciale.

### ARTICLE 3 - REVERSIBILITE

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, Keyyo s'engage, au choix du Client, à restituer ou éventuellement détruire les Données, au tarif en vigueur au moment de la notification de résiliation, à la demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à la date de réception de cette demande. Les Données donnant lieu à la versatilité comprennent :

- » les fichiers sonores de messages d'annonces
- » la copie des enregistrements de conversation, si le Service a été souscrit
- » l'extraction au format CSV des Bases de données locales au projet du Client
- » l'extraction au format CSV de la liste des utilisateurs et droits d'accès au projet du Client
- » les détails d'appels, appelés CDR

A la demande du Client, Keyyo pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la résiliation. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de Keyyo en vigueur au moment de la notification de la résiliation.

### ARTICLE 4 - PROPRIETE INTELLECTUELLE

Le Client est, et demeure, propriétaire de l'ensemble des données qu'il utilise au travers du Service dans le cadre du Contrat. Keyyo est, et demeure, titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément du Service mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat.

Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur le Service. La mise à disposition temporaire du Service dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément de l'application, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

### SERVICE KEYYO UNIFY

« AppExchange » désigne le répertoire en ligne des applications à la demande qui fonctionnent avec le Service, situé sur <http://www.appexchange.com> ou tous autres sites web succédant à celui-ci.

« Plateforme » désigne la plateforme mise à disposition de Keyyo par SFDC en vue d'être associée à Keyyo Unify, qui est fournie au Client.

« Service » désigne les produits et services qui sont commandés par le Client, ou Keyyo, et qui sont mis à sa disposition par SFDC en ligne via son lien de connexion à partir du site <http://www.salesforce.com> et/ou tout autre site désigné par SFDC, y compris les composants hors ligne associés, tels que décrits dans le Guide Utilisateur. Les « Services » ne comprennent ni les Applications Tierces, ni la Plateforme.

« SFDC » désigne salesforce.com, inc. et ses sociétés affiliées.

« Applications Tierces » désigne les applications en ligne basées sur le web et les produits logiciels hors ligne qui sont fournis par des tiers et qui sont identifiés comme des applications tierces, y compris, notamment, ceux énumérés sur l'AppExchange et Keyyo Unify.

« Utilisateurs » désigne les salariés, représentants,

consultants, prestataires ou mandataires du Client qui sont autorisés à utiliser la Plateforme et qui ont reçu du Client (ou de SFDC ou de Keyyo à sa demande) des identifiants et mots de passe.

« Le Client » désigne le Client qui a conclu un contrat avec Keyyo pour souscrire des abonnements en vue d'utiliser Keyyo Unify, sous réserve des conditions des présentes Conditions du Service et des accords conclus avec Keyyo.

« Données » désigne l'ensemble des données ou informations électroniques que le Client communique au Service et à la Plateforme.

### ARTICLE 1 - UTILISATION DU SERVICE

1.1. Chaque abonnement Utilisateur associé à Keyyo Unify permettra à un Utilisateur d'accéder à la Plateforme au travers de Keyyo Unify, sous réserve du respect des conditions des présentes Conditions du Service, ainsi que de toute autre disposition contractuelle requise par Keyyo. Les abonnements Utilisateurs ne peuvent pas être partagés ou utilisés par plus d'un Utilisateur (cependant, ils peuvent être réattribués périodiquement à de nouveaux Utilisateurs remplaçant les anciens dont le contrat de travail a pris fin, qui ont changé de statut ou de fonction et qui n'ont plus besoin d'utiliser le Service). L'abonnement pour accéder à la Plateforme ne comprend pas un abonnement pour accéder à la totalité du Service ou utiliser le Service avec des applications autres que Keyyo Unify. Si le Client souhaite bénéficier d'un accès à l'ensemble des Services ou à une fonctionnalité particulière ou à d'autres services que ceux inclus dans Keyyo Unify, ou créer ou utiliser des outils personnalisés autres que ceux inclus dans Keyyo Unify, dans la version qui a été proposée par Keyyo au Client, le Client peut consulter le site [www.salesforce.com](http://www.salesforce.com) et contractualiser directement avec SFDC pour accéder à ces services. Si l'utilisation de Keyyo Unify par le Client lui donne accès à la totalité des Services ou à toute Plateforme ou fonctionnalité du Service au-delà des fonctionnalités décrites dans le guide d'utilisation de Keyyo Unify et, que le Client n'a pas souscrit séparément par contrat avec SFDC un tel abonnement, le Client s'interdit d'accéder à ou d'utiliser ces fonctionnalités, et il reconnaît que l'utilisation de cette fonctionnalité, ou la création ou l'utilisation d'outils personnalisés par ses soins au sein de Keyyo Unify au-delà du champs d'utilisation de Keyyo Unify, constitue un manquement grave aux dispositions des présentes Conditions du Service.

1.2. Si son abonnement à la Plateforme comprend Salesforce Mobile, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la liste des équipements mobiles disponibles à l'adresse <http://www.salesforce.com/mobile/devices/> indiquant les équipements mobiles compatibles avec le Service avant de souscrire à Salesforce Mobile. SFDC ne procédera à aucun remboursement, crédit ou autre compensation si le Client utilise un équipement non compatible avec Salesforce Mobile. Les fabricants d'équipements mobiles sont susceptibles d'arrêter, interrompre, désinstaller ou interdire l'utilisation de Salesforce Mobile sur les équipements compatibles sans que le Client ne puisse bénéficier d'un remboursement, d'un crédit ou autre compensation.

1.3. Keyyo est l'unique fournisseur de Keyyo Unify et a signé un contrat avec le Client à cet effet. SFDC ne sera en aucun cas obligé de lui fournir Keyyo Unify si Keyyo venait à cesser de fournir Keyyo Unify pour quelle que cause que ce soit.

1.4. Le Client :

- » est responsable de toutes les activités réalisées avec ses comptes Utilisateurs ;
- » est responsable du contenu de toutes ses Données ;
- » devra faire des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour empêcher l'accès ou l'utilisation non autorisée(e) du Service et informer Keyyo ou SFDC sans délai de toute utilisation non autorisée dont il aurait connaissance ; et

» respectera toutes les lois et règlements locaux, d'état, fédéraux et étrangers applicables lorsqu'il utilisera la Plateforme.

1.4. Le Client devra utiliser la Plateforme et le Service uniquement dans le cadre de son activité commerciale propre et il s'interdit de :

- » concéder des licences ou sous-licences, vendre, revendre, louer, laisser en crédit-bail, transférer, céder, distribuer, utiliser en temps partagé ou exploiter commercialement d'une autre manière ou mettre la Plateforme ou le Service à la disposition d'un tiers, en dehors des Utilisateurs ou d'une autre manière que ce qui est prévu dans les présentes Conditions du Service ;
- » envoyer des spams ou d'autres messages duplicatifs ou non sollicités en violation des lois applicables ;
- » envoyer ou conserver des documents contrefaisants, obscènes, menaçants, diffamatoires, illicites ou délictueux, y compris des documents dommageables pour les enfants ou violant les droits à la vie privée des tiers ;
- » envoyer ou conserver des virus, vers, bombes à retardement, chevaux de Troie et autres codes, fichiers, scripts, agents ou programmes dommageables ou malveillants ;
- » interférer ou perturber l'intégrité ou l'exécution la Plateforme et du Service ou des données qui y sont contenues ; ou
- » essayer d'obtenir un accès non autorisé à la Plateforme, au Service ou à ses systèmes ou réseaux connexes.

1.5. Le Client s'interdit de :

- » modifier, copier ou créer des œuvres dérivées basées sur
- » procéder à du « framing » ou « mirroring » de tout contenu faisant partie de la Plateforme ou du Service, si ce n'est sur leurs propres intranets ou dans le cadre de leurs propres activités commerciales internes ;
- » effectuer de l'ingénierie inverse à partir de la Plateforme ou du Service (si ce n'est dans la mesure nécessaire pour intégrer l'exploitation de la Plateforme ou du Service à l'exploitation de Vos autres logiciels ou systèmes à des fins d'interopérabilité) ; ou

» accéder à la Plateforme ou au Service pour développer un produit ou service concurrent, ou copier des idées, fonctionnalités, fonctions ou graphiques de la Plateforme ou du Service.

### ARTICLE 2 - PRODUITS & SERVICES DE TIERS

Keyyo ou des tiers pourront proposer à tout moment des produits ou des services de tiers au Client, incluant sans y être limité, des Applications non développées par SFDC, ainsi que des services d'intégration, de personnalisation et d'autres services de conseils. Tout achat par le Client de ces produits ou services non proposés par SFDC, et tout échange de Données du Client entre le Client et un prestataire tiers sont exclusivement conclus entre le Client et le prestataire tiers concerné. SFDC ne garantit pas les produits ou services tiers, qu'ils soient ou non désignés par SFDC comme « certifiés » ou autrement. L'utilisation de fonctionnalités additionnelles qui lui seraient proposées par SFDC ou Keyyo, pour un coût supplémentaire sur la base d'une commande séparée initiée par ses soins, sera soumise aux conditions spécifiques relatives à cette fonctionnalité qui prévaudront sur les présentes Conditions de Service.

### ARTICLE 3 - INTEGRATION A DES APPLICATIONS TIERCES

Si le Client installe ou active des Applications Tierces pour les utiliser avec la Plateforme ou le Service, il reconnaît que SFDC peut permettre aux fournisseurs de ces Applications Tierces d'accéder à ses données, si nécessaire à l'interopérabilité de ces Applications Tierces avec la Plateforme ou le Service. SFDC ne sera pas responsable de toute divulgation, modification ou suppression des Données du Client résultant d'un tel accès par des fournisseurs d'Applications Tierces. En outre, la Plateforme et le Service peuvent contenir des fonctionnalités conçues pour inter-opérer avec des Applications Tierces (ex : applications Google, Facebook ou Twitter) fourniture de la Plateforme avec Keyyo Unify et (b) traiter les données renseignées par ses utilisateurs dans le cadre de l'Utilisation de Keyyo Unify.

### ARTICLE 6 - RESTITUTION DES DONNEES

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation de son abonnement à Keyyo Unify pour demander la restitution de ses Données, hors données qui auraient pu être modifiées par Keyyo en dehors de la Plateforme, que SFDC mettra à sa disposition en téléchargement en format valeurs séparées par des virgules (« comma-separated values » ou « csv ») accompagné de pièces jointes dans leur format natif.

### ARTICLE 7 - DROITS DE PROPRIETE

Sous réserve des droits limités expressément concédés dans les présentes, SFDC se réserve tous les droits, titres et intérêts sur la Plateforme et le Service, y compris les droits de propriété intellectuelle afférents. La Plateforme et le Service sont considérés comme une information confidentielle de SFDC et le Client s'interdit de l'utiliser ou de la divulguer à un tiers d'une manière non conforme aux présentes Conditions du Service.

### ARTICLE 8 - SUGGESTIONS

Le Client reconnaît que SFDC dispose d'une licence gratuite, mondiale, cessible, pouvant faire l'objet d'une sous-licence, irrévocable et pour la durée de protection des droits de propriété intellectuelle applicable pour utiliser ou intégrer à la Plateforme et au Service toutes suggestions, demandes de perfectionnement, recommandations ou autres retours d'expérience fournis par le Client ou ses Utilisateurs dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme ou du Service.

### ARTICLE 9 - SUSPENSION / RESILIATION

L'utilisation de la Plateforme et du Service par le Client peut faire l'objet d'une résiliation immédiate dans les cas suivants :

un manquement aux dispositions des présentes Conditions du Service par le Client ou un Utilisateur, la résiliation ou l'expiration du contrat entre SFDC et Keyyo aux termes duquel Keyyo est autorisé à fournir la Plateforme avec Keyyo Unify et/ou un manquement de Keyyo à ses obligations au titre du contrat conclu entre SFDC et Keyyo aux termes duquel Keyyo est autorisé à fournir la Plateforme avec Keyyo Unify au Client. En cas d'utilisation d'un Service Org autre que celui qui lui est fourni au travers de Keyyo Unify ("Org Partagée"), son accès à cette Org Partagée ainsi qu'à Keyyo Unify pourra être suspendu après informations du Client et pourra entraîner la résiliation de son accès à la Plateforme

### ARTICLE 10 - NON ANNULATION DES ABONNEMENTS

Sauf disposition contraire dans son contrat avec Keyyo, le Client ne peut ni annuler ni résilier une commande d'abonnement signée.

### ARTICLE 11 - ABSENCE DE GARANTIE

SFDC NE CONCEDE AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE, IMPLICITE, LEGALE OU AUTRE CONCERNANT LE SERVICE ET/OU L'ASSISTANCE, ET EXCLUT SPECIFIQUEMENT TOUTES LES GARANTIES, DISPOSITIONS, CONDITIONS ET/OU DECLARATIONS IMPLICITES, Y COMPRIS LES GARANTIES, DISPOSITIONS, CONDITIONS ET/OU DECLARATIONS DE QUALITE SATISFAISANTE OU DE CONVENANCE A UN USAGE PARTICULIER ET DE NON-CONTREFAÇON DANS LA MESURE PERMISE PAR LA LOI APPLICABLE. SFDC NE GARANTIT PAS ET NE DECLARE PAS QUE LE SERVICE FONCTIONNERA DE MANIERE ININTERROMPUE NI QU'IL SERA EXEMPT D'ERREUR, NI QUE LES DEFAUTS SERONT CORRIGES. LES SEULES GARANTIES QUI SONT ACCORDEES AU CLIENT SONT CELLES PREVUES DANS LE CONTRAT AVEC KEYYO, LESQUELLES N'ENGAGENT QUE KEYYO ET NON SFDC.

### ARTICLE 12 - ABSENCE DE RESPONSABILITE

DANS LA MESURE PREVUE PAR LA LOI, SFDC N'AURA AUCUNE RESPONSABILITE ENVERS LE CLIENT OU TOUT UTILISATEUR EN CAS DE DOMMAGES, Y COMPRIS, NOTAMMENT DE DOMMAGES DIRECTS, INDIRECTS, INCIDENTS, OU CONSECUTIFS, OU DE DOMMAGES



BASES SUR DES MANQUES A GAGNER OU PERTES DE CHIFFRE D'AFFAIRES (REELS OU ANTICIPES), PERTES D'UTILISATION, PERTES D'ACTIVITE OU PERTES, DOMMAGES OU CORRUPTIONS DE DONNEES, QUELLES QUE SOIENT LES CONDITIONS DE SURVENANCE DES DOMMAGES, QU'IL S'AGISSE DE RESPONSABILITE CONTRACTUELLE OU LEGALE, QUE LA RESPONSABILITE RESULTE D'UN MANQUEMENT A UNE OBLIGATION LEGALE, OU D'UNE FAUSSE DECLARATION OU DE TOUT AUTRE FONDEMENT, QUE CETTE PERTE OU CE DOMMAGE AIT ETE PREVISIBLE OU ENVISAGEABLE PAR LE CLIENT OU PAR SFDC. LES SEULES DISPOSITIONS APPLICABLES EN MATIERE DE RESPONSABILITE SONT CELLES PREVUES DANS LE CONTRAT AVEC KEYYO, LESQUELLES N'ENGAGENT QUE KEYYO ET NON SFDC.

**ARTICLE 13 - AUTRE CONTACT**

SFDC peut contacter le Client à propos de nouvelles fonctionnalités et offres de service SFDC.

**ARTICLE 14 - TIERS BENEFICIAIRE**

SFDC sera un tiers bénéficiaire, et en conséquence, bénéficiera et aura le droit de faire valoir l'accord entre le Client et Keyyo, uniquement en ce qui concerne les présentes Conditions du Service.

