



La société CRM & DATA commercialise et gère des services de communication de téléphonie fixe et qui permettent d'émettre des appels nationaux et internationaux à destination de téléphones fixes et mobiles dans la zone de couverture des réseaux des opérateurs auxquels CRM & DATA donne accès et avec lesquels elle a conclu divers accords.

1 - Définitions

Les mots et expressions, ci-après, qu'ils soient écrits au singulier ou au pluriel auront, dans le cadre du contrat, la signification suivante :

-Client : désigne la personne qui souscrit aux Services.

-Domicile/Site : Désigne tout lieu où lui seront fournis les services auxquels le client a souscrit.

-Opérateur de la boucle locale : Société assurant l'établissement et l'exploitation d'un réseau de télécommunications et/ou la fourniture de services de télécommunications sur la base d'une licence concédée par l'Etat.

-Services : désignent les services de téléphonie, tel que décrit à l'article 3 ci-dessous, fournis par CRM & DATA et tous nouveaux services qui pourront être proposés au Client.

2- Objet

Les présentes conditions générales ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CRM & DATA fournira au Client qui l'accepte, les services.

3- Description du Service

Le Service permet l'émission d'appels locaux, nationaux et internationaux à partir d'un téléphone fixe vers un autre téléphone fixe, ainsi que l'émission d'appels d'un poste fixe vers les mobiles. Le service permet aussi la réception d'appels sur un numéro géographique ou un numéro spécial (gratuit, à revenus partagés, surtaxé)

4- Accès aux Services

L'accès aux Services s'effectue à l'aide d'une connexion Internet ou d'un ligne téléphonique fournie ou non par CRM & DATA .

5 - Evolution/modification

Le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique susceptible d'améliorer la qualité du Service, et respecte toute prescription donnée par CRM & DATA concernant ces évolutions. Ces évolutions techniques et/ou technologiques pourront se traduire notamment par des modifications d'équipements imposées par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ("ART") ou toute autre autorité compétente.

Toute demande de modification du Bon de Commande émanant du Client, telle que la souscription à de nouveaux Services, peut se faire par téléphone avec confirmation du Client par lettre. Les modifications seront prises en compte, suivant les cas, soit immédiatement, soit après réception de l'avenant au Bon de commande dûment rempli et signé.

6 - Support technique

Le Client peut, en cas de dysfonctionnement des Services, contacter le support service de CRM & DATA aux horaires et tarifs indiqués sur la documentation commerciale. Le support technique mettra en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assister le Client dans la résolution de ses difficultés.

7 - Obligation du client

Le Client est tenu de prévenir CRM & DATA, immédiatement par tous moyens puis de confirmer par lettre, dans un délai d'une semaine, tout changement de situation (adresse...). Le client s'engage à utiliser les services dans le respect des textes de droit en vigueur.

8- Conditions financières

8.1 Prix : La tarification de chaque Service est définie dans le Bon de Commande. Les appels sont facturés à la seconde sans charge d'appel. CRM & DATA s'engage, en cas de hausse de tarification, à en informer préalablement le Client. En cas de baisse de ses tarifs, CRM & DATA en fait bénéficier le Client dès leur entrée en vigueur au prorata temporis. Les sommes dues au titre du Bon de Commande font l'objet de factures, papier ou électronique, adressées mensuellement au client. CRM & DATA se réserve cependant la possibilité de modifier cette périodicité si, à l'issue d'une période de facturation, le niveau des consommations du Client est trop faible.

Une facture détaillée portant sur l'ensemble des communications de la période facturée et faisant apparaître les numéros dans leur intégralité (10 chiffres) peut être envoyée au Client s'il en fait la demande.

8.2 Modalités de paiement : Sauf accord contraire, les montants facturés sont payables à l'émission de la facture par prélèvement automatique. Le règlement anticipé des factures ne donne lieu à aucun escompte. Le client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées. Tout retard de paiement à l'échéance pourra entraîner de plein droit l'application d'une pénalité fixe de 15 euros non soumise à TVA, ainsi qu'une pénalité de retard égale à 2 fois le taux de l'intérêt légal portant sur le montant de la facture non réglée, et sans préjudice du droit à des dommages et intérêts.

8.3 Limitation d'encours : Le Client disposera d'un accès aux Services avec une limitation d'encours, par période de facturation, d'un montant défini ci-dessous ;

Pour le client ayant souscrit à titre professionnel, 450 euros, après réception du Bon de commande dûment rempli et signé par le Client, et des justificatifs associés ;

Cette limitation pourra être révisée à la hausse ou à la baisse par CRM & DATA, après étude du dossier du client.

En tout état de cause, il appartient au Client de s'informer auprès du service de CRM & DATA de son niveau d'encours.

8.4 Garantie : En cas d'incident ou de retard de paiement ou bien de dépassement de la limitation d'encours visé à l'article ci-dessus, CRM & DATA se réserve le droit, à tout moment, de demander au Client une avance sur consommation et/ou un dépôt de garantie. Dans le cas visés ci-dessus, CRM & DATA se réserve également le droit de suspendre ou de restreindre l'accès aux Services dans les conditions visées à l'article 9. Les sommes versées au titre du dépôt de garantie ou de l'avance sur consommation ne portent pas intérêt, jusqu'à leur restitution. L'avance sur consommation sera déduite de la facture jusqu'à sa compensation totale. Le dépôt de garantie sera restitué dans un délai maximum d'un mois suivant l'extinction de la dette du client.

9 - Restriction et Suspension des services

CRM & DATA se réserve le droit de restreindre ou de suspendre immédiatement et sans préavis l'accès aux Services, sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité dans les cas suivants :

- en cas de défaut de paiement total ou partiel d'une facture, et/ou des versements intermédiaires prévus à l'article 8.3 ;
- en cas de dépassement de son encours visé à l'article 8.3 ;
- en cas de perturbation grave du réseau de CRM & DATA par le terminal du Client si celui-ci n'est pas ou n'est plus conforme ;

- en cas de force majeure ;

- la suspension des Services, du fait du Client, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes dues par ce dernier. Par ailleurs, le Client déclare avoir été informé et accepte expressément que les Services puissent être perturbés, voire interrompus en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension du réseau de CRM & DATA ou sur l'un des systèmes auxquels ledit réseau est connecté

10- Responsabilité de CRM & DATA

CRM & DATA s'engage à tout mettre en œuvre afin d'assurer la permanence, la continuité et la qualité des Services.

Sa responsabilité ne saurait être engagée dans les cas suivants :

- en cas de perturbation du service de télécommunication public ;
- en cas de défaillance momentanée du réseau de CRM & DATA dégradant la qualité des Services, notamment en cas de travaux d'entretien, renforcement, extension des installations dudit réseau.
- en cas de perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de CRM & DATA, et notamment en cas de dysfonctionnement du réseau Internet ;
- en cas d'utilisation anormale des Services par le Client ;
- en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ;
- en cas de non-respect par le Client de ses obligations ;
- en cas de communication d'éléments en sa possession sur toute demande faite, par réquisitions judiciaires, par les autorités judiciaires ou policières ;
- en cas de modifications dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Télécommunications (" ART ")
- en cas de force majeure ;

- CRM & DATA ne saurait être tenu responsable, pour quelque raison que ce soit, des prestations rendues par des prestataires de services indépendants, auxquels le Client peut avoir recours. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée auxdits prestataires. Dans les seuls cas où CRM & DATA aura commis une faute prouvée par le Client dans la fourniture des Services, CRM & DATA réparera les dommages directs que CRM & DATA pourrait causer au Client. Tout préjudice indirect ou immatériel, subi dans le cadre de l'utilisation des Services, tels que notamment perte de clientèle, perte de chance et/ou de profit, de chiffre d'affaires et plus généralement toute autre perte ou dommage, quelle qu'en soit la nature, ne pourra donner lieu à aucune compensation, notamment financière, de la part de CRM & DATA. Le Client reconnaît expressément que la responsabilité totale de CRM & DATA pour l'ensemble des dommages qui pourraient être subis par le Client du fait de l'utilisation des Services, est limitée à la somme forfaitaire équivalente aux montants payés par le Client à CRM & DATA au titre du Bon de Commande pour le dernier mois précédant la survenance de l'événement ayant entraîné ledit dommage.

11- Informatique et libertés

Les informations recueillies par CRM & DATA, dans le cadre de la souscription du Client aux Services et en cours d'exécution du Bon de Commande, bénéficient de la protection de la loi "informatique et libertés" no 78-17 du 6 janvier 1978. Ces informations peuvent donner lieu à l'exercice du droit individuel d'accès et de rectification auprès de CRM & DATA.

Les modalités d'exercice de ce droit sont précisées sur les pages correspondantes du site Internet de CRM & DATA.

CRM & DATA se réserve le droit, sauf avis contraire du Client, de communiquer lesdites informations à tout institut de sondage ainsi qu'à l'organisme en charge de la gestion de l'annuaire universel, à ses filiales, ainsi qu'à ses partenaires commerciaux.

CRM & DATA précise que, pour chaque appel du Client au service clientèle de CRM & DATA effectué en composant le numéro de support téléphonique, le Client sera identifié par le service clientèle.

CRM & DATA se réserve le droit, sauf en cas de notification contraire expresse du Client, d'utiliser les informations relatives à sa facturation pour proposer au Client des offres adaptées à ses besoins.

12 - Force majeure

CRM & DATA ne sera pas tenu pour responsable de la non exécution et des conséquences de l'une quelconque de ses obligations qui résulte d'un empêchement indépendant de sa volonté, ou qu'elle ne pouvait pas raisonnablement être

tenue de prévoir au moment de la conclusion du présent Bon de Commande.

Sera, notamment, considérée comme un cas de force majeure, toute interruption ou modification substantielle dans les conditions de prestation d'un Service dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure – toute guerre, émeute, révolution, grève, catastrophe naturelle, acte de piraterie, dysfonctionnement des réseaux...

13- Durée et résiliation

13.1 Sous réserves des conditions particulières ou des dispositions de l'article 13.2, les présentes conditions d'utilisation sont conclues pour une durée indéterminée à compter de la première utilisation des Services. En conséquence, elles sont résiliables à tout moment par l'une ou l'autre des parties selon les modalités suivantes :

- Par le Client, sans délai, moyennant l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, la résiliation prenant effet à l'expiration de la période de facturation en cours à compter de la réception par CRM & DATA de ladite lettre de résiliation ;

- Par CRM & DATA, moyennant un préavis de un (1) mois, à compter de l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

13.2 Pour les offres spécifiques avec une période minimale d'engagement ci-après désignée " Période Initiale " et précisée dans la brochure commerciale qui aura été remise au Client lors de la souscription, les dispositions suivantes s'appliquent :

- Le Bon de Commande ne peut être résilié par le Client pendant la Période Initiale à moins que cette résiliation ne résulte de motifs légitimes reconnus comme tels par CRM & DATA, tels que la survenance d'une maladie ou d'un handicap rendant impossible pour le Client l'utilisation du Service, mutation professionnelle, déménagement à l'étranger ;

- Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à CRM & DATA sa demande par lettre recommandée avec avis de réception en joignant les attestations y afférent. Cette résiliation prendra effet au plus tard deux (2) mois après la réception par CRM & DATA du courrier de résiliation du Client ;

- En cas de résiliation par le Client non justifiée par les motifs énoncés ci-dessus, ou à défaut d'acceptation de la résiliation pour motifs légitimes, le Client restera redevable envers CRM & DATA de l'intégralité des sommes restant à courir jusqu'à la fin de la Période Initiale et ce, sans préjudice des sommes que pourrait réclamer CRM & DATA au titre de dommages et intérêts en cas de résiliation fautive ou de violation des stipulations du Bon de Commande imputable au Client ;

- A l'issue de cette Période Initiale et à défaut pour l'une ou l'autre des parties de notifier à l'autre partie, par lettre recommandée avec avis de réception, son intention de ne pas les renouveler un (1) mois avant la date d'expiration de la Période Initiale, les présentes conditions d'utilisation seront reconduites pour une durée indéterminée et les dispositions de l'article 13.1 s'appliquent.

13.3 En outre, le Bon de Commande peut être résilié par CRM & DATA, par lettre recommandée avec accusé de réception sans que le Client ne puisse se prévaloir d'une quelconque indemnité, dans les cas suivants :

- Sans préavis en cas de fausse déclaration du Client ; d'utilisation anormale ou frauduleuse des Services ; de non-paiement des sommes dues à leur échéance après relance restée sans effet ; de mise en oeuvre d'une procédure de redressement judiciaire ouverte à l'encontre du Client ayant souscrit à titre professionnel, l'administrateur judiciaire se prononçant, implicitement ou explicitement, en application de l'article L.621-28 du Nouveau Code de Commerce, en faveur de la non continuation du Bon de Commande ; de prononcer du jugement de liquidation judiciaire.

- avec un préavis de dix (10) jours lorsque la cause de suspension et/ou d'interruption des Services visés à l'article 9 n'a pas disparu dans ledit délai ;

- avec un préavis de un (1) mois dès lors que le Client n'utilise pas les Services sur l'ensemble de ses lignes pendant une période de six (6) mois.

En cas de résiliation du Bon de Commande conformément aux articles ci-dessus, et sans préjudice des dommages et intérêts que pourrait demander CRM & DATA, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement. Dans tous les cas, les sommes déjà versées demeurent acquises à CRM & DATA et aucun remboursement ne sera effectué.

14 - Cession

CRM & DATA se réserve le droit de céder à un tiers qualifié, tout ou partie des droits et obligations découlant du présent Bon de Commande. Le Bon de Commande ne pourra être cédé par le client qu'avec l'accord écrit de CRM & DATA.

15 - Convention de preuve

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec CRM & DATA, la validité et la force probante des télécopies échangées entre eux dans le cadre du Bon de Commande. De même, les Tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques et/ou numériques, conservés par CRM & DATA, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

16 - Attribution de juridiction

Le présent Bon de Commande est régi par la loi Française. Tout litige sur l'interprétation ou l'exécution du Bon de Commande sera soumis au Tribunal de Commerce de Nanterre, même en cas de pluralité de défendeurs.