

# CONDITIONS GENERALES D'ACCES AUX SERVICES

## TITRE I - GENERALITES

### ARTICLE 1 – OBJET

Les présentes conditions générales d'accès aux services ont pour objet de définir les modalités dans lesquelles, Antilles SIP met à la disposition du Client son service de téléphonie d'une part, et le Client accède et utilise ces services d'autre part.

Toute souscription aux services est subordonnée au respect des présentes conditions générales.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat par le Client.

### ARTICLE 2 – TARIF DES SERVICES

Sauf disposition contraire prévue au Catalogue Tarifaire, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des produits et services d'Antilles SIP.

2.1 Les Services sont facturés par Antilles SIP au Client, à compter de leur première mise en service, suivant les tarifs indiqués dans le Catalogue Tarifaire en vigueur à la date de signature par le Client du Contrat.

2.2 Les tarifs indiqués sur les fiches du Catalogue Tarifaire peuvent être modifiés par Antilles SIP. Antilles SIP s'engage à notifier préalablement le Client, par tout moyen et dans un délai raisonnable, de toute modification des tarifs qui lui est applicable au titre des Services souscrits.

2.3 En cas de hausse des tarifs, le Client disposera d'un délai de trente (30) jours à compter de la date d'envoi de la notification par Antilles SIP pour résilier la souscription au(x) Service(s) concerné(s), sous réserve de notifier Antilles SIP de cette décision par lettre recommandée avec accusé de réception. Cette résiliation, qui sera effectuée par Antilles SIP, n'emportera aucun droit à indemnité ou compensation quelconque pour le Client. A défaut de notification par le Client dans le délai prévu au présent article, le Client sera réputé avoir définitivement et irrévocablement accepté l'application de la hausse des tarifs notifiée.

2.4 Par exception à l'article 2.3, il est expressément convenu et accepté par le Client que toute hausse des tarifs consécutive à une évolution de la réglementation des télécommunications ou à une décision des autorités administratives ou judiciaires compétentes ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

De même, par exception à l'article 2.3, il est expressément convenu et accepté par le Client que toute hausse des tarifs consécutive à une cause hors du contrôle d'Antilles SIP ne pourra donner lieu à résiliation dans les conditions prévues ci-dessus.

2.5 Changement de formule tarifaire

Le Client peut demander le changement de formule tarifaire. Si ce changement est autorisé par le Catalogue Tarifaire, il sera effectif au premier jour du mois suivant la demande.

### ARTICLE 3 – FACTURATION et MODALITES DE PAIEMENT

3.1 Les Abonnements sont payables d'avance (facturation à terme à échoir sauf pour les consommations téléphoniques hors forfait dont la facturation est à terme échu). La facturation du Client démarre dès la livraison du service commandé. La première facture sera calculée au prorata temporis entre la date de livraison et la fin du mois. Par la suite, les factures correspondront à des périodes mensuelles calendaires. Tout mois commencé est du. La facture correspondante est transmise une fois par mois par mail.

3.2 Chaque facture comportera notamment les informations suivantes :

- les frais de mise en service de la ligne et des services complémentaires ;
- le montant des Abonnements dus au titre des Services pour le mois à échoir ;
- le montant des consommations hors forfaits ou Abonnements pour la période échue, le cas échéant.

La première facture émise par Antilles SIP sera calculée au prorata du nombre de jours calendaires compris entre la date de mise en service du ou des Service(s) et la fin du premier mois contenant cette date.

3.3 Le Client dispose d'un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture d'Antilles SIP pour en contester le montant sur la base des enregistrements établis par Antilles SIP, qui feront foi entre les parties. Passé ce délai, le Client sera présumé avoir renoncé à tout recours contre cette facture, qui sera alors réputée acceptée et intégralement due par le Client. En toute hypothèse, les réclamations de le Client relatives à une facture n'autorisent pas ce dernier à différer le paiement de celle-ci.

3.4 Sans préjudice des dispositions de l'article 3.1 des présentes conditions générales, toute somme non réglée, tout impayé (rejet de prélèvement) ou tout retard de paiement pourra entraîner la suspension immédiate des Services souscrits, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement.

A compter de la suspension, Antilles SIP enjoindra le Client par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous quinzaine à compter de la réception dudit courrier.

Dans le cas où le paiement des sommes dues ne serait pas parvenu à Antilles SIP dans les délais indiqués l'article 3.1, le montant ainsi restant dû sera majoré d'un montant de quarante euros (40,00€) correspondant aux frais de gestion des impayés. Les frais relatifs à un rejet de prélèvement s'élèveront à vingt (20) euros.

En l'absence de régularisation par le Client et après relance par lettre recommandée avec accusé de réception, Antilles SIP se réserve le droit de mettre le dossier litigieux au contentieux. L'ensemble des frais engagés par Antilles SIP sera à la charge du Client.

Le Client ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à Antilles SIP, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

### ARTICLE 4 – COLLABORATION ENTRE LES PARTIES

4.1 Le Client s'engage à fournir à Antilles SIP toutes informations nécessaires à l'exécution du Contrat d'Abonnement et, plus généralement, à collaborer avec Antilles SIP et les tiers sous-traitants d'Antilles SIP qui l'aident à fournir les Services ou à commercialiser d'autres services auprès du Client.

4.2 Mandat

Par la souscription à une offre d'Antilles SIP, le Client donne mandat à Antilles SIP pour effectuer, en son nom et pour son compte, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service.

4.3 Le Client autorise expressément la mise en place de toute programmation par Antilles SIP ou l'un de ses agents ou co-contractants sur son site pour permettre et/ou faciliter l'accès aux Services.

4.4 Le Client permettra à Antilles SIP ou tout mandataire de celle-ci d'accéder au Site concerné, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas. Le Client s'engage à coopérer avec Antilles SIP, ou tout tiers mandaté par Antilles SIP, pour permettre d'effectuer les interventions qu'il conviendra d'effectuer en vue de la bonne exécution des Services souscrits ou à toutes fins de vérification, de maintenance et/ou rétablissement, le cas échéant. Le Client est notamment tenu d'informer Antilles SIP (ou tout mandataire de celle-ci) de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir sur le Site.

Si lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, Antilles SIP ou le tiers mandaté ne peut accéder à un Site, ou d'une manière générale faire l'intervention prévue, Antilles SIP pourra facturer le Client un forfait de déplacement infructueux au tarif figurant sur le Catalogue Tarifaire en vigueur au moment de l'intervention.

Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce qu'Antilles SIP (ou tout mandataire de celle-ci) ait pu accéder au Site ou effectuer l'intervention prévue. A défaut d'accès au Site au troisième rendez-vous, Antilles SIP pourra résilier la souscription au Service pour la ligne concernée, de plein droit, aux torts du Client, par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.

4.5 Le Client informera Antilles SIP de tout changement d'adresse ou coordonnées pertinentes au moins sept (7) jours à l'avance par lettre recommandée avec demande d'avis de réception.

4.6 Lors de tout envoi à Antilles SIP d'un Dossier d'Abonnement ou d'un formulaire ou écrit subséquent, le Client certifie l'exactitude des renseignements fournis, notamment concernant le(s) numéro(s) de ligne(s) téléphonique(s) -filaire(s) ou mobile(s)- qu'il désigne. Toute erreur, inexactitude ou fausse déclaration du Client ne saurait engager la responsabilité d'Antilles SIP, qui sera en droit de facturer les Services souscrits sur la ou les ligne(s) déclarée(s), ou tout frais ou coûts engendrés par Antilles SIP du fait des inexactitudes et ou erreurs du Client.

## ARTICLE 5 – INTERRUPTION ET RETABLISSEMENT DE SERVICE

### 5.1 Interruption de service pour gestion de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, Antilles SIP peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service décrits dans le Catalogue Tarifaire.

Antilles SIP devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par Antilles SIP devra intervenir au moins deux (2) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un mail contenant les indications suivantes :

- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge

### 5.2 Gestion des Incidents

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, Antilles SIP réalisera l'identification de l'incident et confirmera au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Antilles SIP, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de Antilles SIP et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

### 5.3 Garantie de temps de rétablissement

Dans le cadre de la fourniture de certains Services, Antilles SIP pourra proposer au Client de bénéficier d'une garantie de temps de rétablissement ("GTR") en cas de survenance d'une Anomalie Majeure après installation.

L'étendue de cette garantie (Services concernés par la garantie, délais de rétablissement, pénalités applicables, etc.) est indiquée sur le Catalogue Tarifaire applicable d'Antilles SIP. Tout Service qui ne serait pas expressément mentionné dans le cadre spécifique de la GTR sera considéré comme non garanti au titre de la GTR.

### 5.4 Modalités de calcul des temps d'Anomalie Majeure et des temps de rétablissement

Les temps de rétablissement seront décomptés entre (i) l'heure à laquelle une Anomalie Majeure est notifiée par le Client au Service Clients d'Antilles SIP ci-dessous, et (ii) l'heure à laquelle Antilles SIP notifie au Client le rétablissement du Service concerné bénéficiant de la GTR.

Un tableau général des pénalités est disponible sur le Catalogue Tarifaire.

### 5.5 Modalités de versement des pénalités

Les pénalités indiquées dans le Catalogue Tarifaire concernant la GTR seront libératoires et constitueront la seule indemnisation due par Antilles SIP et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité des Services garantis et autres services rattachés souscrits par le Client pour la ligne faisant l'objet d'une Anomalie Majeure après installation.

### 5.6 Responsabilité d'Antilles SIP

La responsabilité d'Antilles SIP ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera directement ou indirectement de l'un quelconque des cas suivants :

- événement relevant de la Force Majeure ;
- fait d'un tiers et/ou fait du Client (ou d'un Utilisateur) et, en particulier, non-respect des spécifications techniques fournies par Antilles SIP pour les besoins de la fourniture des Services ou d'un élément non installé et exploité par Antilles SIP ;
- difficultés exceptionnelles non imputables à Antilles SIP et, notamment, 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) ;
- 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 d'Antilles SIP, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public ;
- modifications réglementaires ou dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme compétent.

## ARTICLE 6 – RESPONSABILITE DES PARTIES

6.1 Antilles SIP s'engage à indemniser le Client de tout dommage direct subi par ce dernier du fait d'une inexécution fautive par Antilles SIP de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement. En tout état de cause, la responsabilité d'Antilles SIP au titre du Contrat d'Abonnement est limitée à un montant maximum de mille euros (1.000 €) pour toute la durée du Contrat d'Abonnement.

6.2 Aucune partie ne pourra être tenue responsable vis-à-vis de l'autre partie, pour tout dommage indirect, et notamment, pour des pertes de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de revenus, d'économies prévues, de clientèle, de commandes, d'images, de réputation et/ou tous autres dommages économiques.

6.3 Sous réserve de stipulations contraires expresses figurant au Contrat d'Abonnement et du respect des dispositions d'ordre public, toute autre garantie, déclaration ou convention relative à la fourniture des Services, qu'elle soit orale ou écrite, expresse ou tacite, est expressément exclue par les présentes. Cette exclusion vise également toute garantie ou déclaration accordée par ou au nom d'Antilles SIP avant l'entrée en vigueur du Contrat d'Abonnement.

6.4 Antilles SIP exclut expressément toute responsabilité pour tout préjudice subi par le Client dans les cas suivants :

- utilisation d'un réseau, d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement, en ce inclus les utilisations suivantes : encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries et des réseaux de l'Opérateur et/ou des destinataires de mails par notamment du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding); publipostage ou envoi d'un ou plusieurs courriers électroniques non sollicités dans une boîte électronique ou sur un forum de discussion (spamming); envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant ainsi perturber la disponibilité desdits serveurs ou réseau ; intrusion ou tentative d'intrusion permettant notamment un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance de la machine d'un tiers (trojan, portscanning), l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres et/ou la transmission de virus ; les usages et comportements contraires aux bonnes mœurs et aux usages raisonnables définis par la pratique et les documents établis et mis à jour par les Opérateurs de télécommunications et/ou Antilles SIP ;
- modification d'un numéro d'appel suivant les modalités prévues au Titre II ;
- non-respect par le Client de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement ;
- transfert et/ou utilisation par le Client ou par toute autre personne (notamment l'Utilisateur) de toutes données transmises sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs dans le cadre de l'utilisation des Services. En effet, le Client est responsable de la protection des communications et des données lui appartenant, Antilles SIP n'étant pas en mesure de contrôler la nature, les caractéristiques et le contenu de l'ensemble des communications et des données circulant sur les réseaux de radiotéléphonie exploités par les Opérateurs de télécommunications ;
- fait d'un cocontractant d'Antilles SIP, sauf négligence manifeste d'Antilles SIP ;
- préjudice couvert par une police d'assurance dont le Client est le bénéficiaire ;
- événement relevant de la Force Majeure, décrit à l'article 7 ci-dessous ; et/ou
- suspension ou résiliation du Contrat d'Abonnement ou des Services.

6.5 Le Client s'engage à utiliser les Services conformément aux lois et réglementations applicables et à l'usage pour lesquels ces Services ont été conçus et commercialisés. Il s'engage également à adopter un comportement conforme aux "comportements raisonnables" qui pourraient être définis par les Opérateurs de télécommunications et/ou Antilles SIP (notamment dans le

Catalogue Tarifaire d'Antilles SIP) concernant l'utilisation de certains Services souscrits. Le Client s'engage par ailleurs à ce que l'Utilisateur, pour lequel il se porte fort, respecte strictement et à tout instant cette obligation et plus généralement l'ensemble des obligations au titre du Contrat d'Abonnement. Rien dans le Contrat d'Abonnement ou dans son exécution ne saurait être interprété comme conférant un droit au Client (ou à un Utilisateur) sur l'un quelconque des droits de propriété intellectuelle ou industrielle appartenant à Antilles SIP et/ou aux Opérateurs de télécommunications.

6.6 Le Client s'engage à mettre en œuvre tous les moyens humains et techniques nécessaires pour sécuriser ses réseaux et infrastructures afin de se prémunir de toute action de piratage de ses installations.

6.7 Le Client s'engage à respecter les droits de propriété intellectuelle des tiers (textes, images, vidéo, sons ou tout autre élément protégé) auxquels il a accès du fait des Services. Il s'engage à obtenir, préalablement à l'utilisation de l'un quelconque de ces droits de propriété intellectuelle, toutes les autorisations et concessions nécessaires.

6.8 Le Client sera seul responsable de tout préjudice pouvant survenir, directement ou indirectement, du fait de l'utilisation, par lui ou l'Utilisateur, le cas échéant, des Terminaux et/ou des Services fournis par Antilles SIP au titre du Contrat d'Abonnement. A ce titre, il s'engage à indemniser Antilles SIP et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces dernières pourraient être amenées à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre elles par un tiers sur le fondement d'un manquement à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services et/ou des Terminaux.

6.9 Le Client s'engage à indemniser Antilles SIP et/ou les Opérateurs de toutes les conséquences financières que ces derniers pourraient être amenés à supporter du fait de toute réclamation ou procédure judiciaire intentée contre eux par un tiers sur le fondement d'un manquement par le Client à l'un quelconque de ses droits ou d'un préjudice qui serait causé par toute utilisation anormale, non conforme et/ou contraire aux lois et règlements des Services, de l'Infrastructure et/ou des Equipements du Client.

6.10 Le Client fera son affaire de l'ensemble des réclamations émanant de tiers résultant d'"abus" liés à l'utilisation des Services.

6.11 Le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse ou illégale des Services, et ce notamment incluse toute utilisation qui :

- contrevienne à l'ordre public et aux bonnes mœurs, notamment par l'inclusion d'éléments tels que, sans que cette liste ne soit exhaustive ou limitative, des éléments à caractère pornographique, de proxénétisme ou de pédophilie, ou encore à caractère violent, notamment lorsque le contenu est susceptible d'être vu par des mineurs ; ou
- revête le caractère d'appel au meurtre, d'incitation à la haine raciale, de négation des crimes contre l'humanité ou de violation d'une règle impérative applicable ;
- contrevienne aux intérêts légitimes des tiers ou d'Antilles SIP, et notamment par voie d'insulte ou de diffamation, ou qui porte atteinte à la vie privée d'autrui ou aux droits de la personnalité, ainsi qu'aux droits patrimoniaux ou extrapatrimoniaux de tiers ou d'Antilles SIP ;
- permette, via la création de liens hypertexte vers des sites ou des pages de tiers, d'enfreindre tout ou partie des dispositions qui précèdent ou, plus généralement, toute disposition légale ou réglementaire applicable ; ou
- constituerait un comportement déraisonnable, abusif ou illégal au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans le Catalogue Tarifaire applicable d'Antilles SIP.

6.12 Le cas échéant, Antilles SIP pourra communiquer dans ses fiches tarifaires les délais moyens de mise en service ou d'installation de certains Services. Le Client reconnaît être informé que ces délais sont fournis à titre purement indicatif et non contraignant. En conséquence, Antilles SIP ne saurait être tenue responsable des dommages liés au non-respect éventuel de ces estimations.

6.13 Chaque partie déclare faire son affaire de tous dommages relevant de la responsabilité délictuelle, qu'elle-même ou l'un de ses employés pourrait causer à l'autre partie ou à des tiers à l'occasion de l'exécution du Contrat d'Abonnement.

6.14 En tant que de besoin, il est rappelé qu'Antilles SIP est soumise, pour l'exécution de ses obligations contractuelles, à une simple obligation de moyens envers le Client.

## ARTICLE 7 – FORCE MAJEURE

7.1 Aucune partie ne sera responsable de l'inexécution de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat d'Abonnement si elle prouve que cette inexécution est due à un événement de force majeure tel que défini ci-après, et ce pour la durée et dans la limite des effets desdits cas et circonstances sur lesdites obligations.

Est considéré comme un événement de force majeure ("Force Majeure") :

- l'un ou l'autre des événements suivants dans la mesure où leur survenance affecte l'exécution du Contrat d'Abonnement par la partie qui l'invoque : les intempéries exceptionnelles ; les catastrophes naturelles ; les inondations ; les incendies ; la foudre ; les virus informatiques ; les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétiques perturbant le réseau ; les grèves ; les conflits de travail (y compris au sein d'Antilles SIP, d'un Opérateur ou d'un de leurs fournisseurs ou prestataires) ; les émeutes ; les actes de piraterie ; les actes de terrorisme ; les actes de sabotage ; les attentats ; toute défaillance du réseau 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 interruption ou modification substantielle de fourniture d'un ou plusieurs Service(s) dont la cause se situe, directement ou indirectement, chez un Opérateur et/ou un cocontractant d'Antilles SIP, quand bien même cette cause ne revêtirait pas pour lui le caractère de force majeure ; toute restriction à la fourniture ou à la consommation de services de télécommunications imposée par la loi et/ou les autorités compétentes ; et tout autre événement de force majeure au sens de la jurisprudence en vigueur.

7.2 Les parties conviennent toutefois qu'aucun événement de Force Majeure ne dispensera le Client d'exécuter son obligation de payer toutes les sommes dues à Antilles SIP en vertu du Contrat d'Abonnement.

## ARTICLE 8 – SUSPENSION

8.1 Le Client déclare être informé et accepte que les Services puissent être perturbés voire interrompus ou suspendus momentanément en cas de travaux techniques d'entretien, de renforcement ou d'extension sur les réseaux téléphoniques, sur les systèmes auxquels lesdits réseaux sont connectés, ou en cas d'aléas de propagation liés à la transmission de signaux radioélectriques.

8.2 Antilles SIP peut suspendre l'exécution du Contrat d'Abonnement en tout ou partie et rendre indisponible l'accès aux Services en cas de survenance d'un événement de Force Majeure tel que défini à l'article 7. Si l'événement de Force Majeure se prolonge au-delà de trois (3) mois, le Contrat d'Abonnement (ou le Service suspendu, le cas échéant) prendra automatiquement fin, sans qu'il soit besoin de notification entre les parties et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

8.3 Antilles SIP peut également suspendre de plein droit et avec effet immédiat, l'exécution de tout ou partie du Contrat d'Abonnement et rendre indisponible l'accès aux Services dans les cas suivants, sans préjudice de tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés par Antilles SIP à le Client :

- non-paiement à échéance, en tout ou partie, d'une quelconque facture ;
- manquement par le Client (et/ou l'un de ses Utilisateurs) aux stipulations du Contrat d'Abonnement ;
- absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données à partir de la ligne sur toute période de deux (2) mois consécutifs ;
- utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou aux stipulations du Contrat d'Abonnement ;
- consommation du Client excédant brutalement et significativement la consommation estimée, sauf pour le Client à avoir notifié Antilles SIP au moins dix (10) jours à l'avance de l'éventualité d'une consommation exceptionnelle en justifiant des raisons de celle-ci ;
- défaut de production de toute garantie demandée par Antilles SIP au Client dans les conditions prévues à l'article 6 ;
- intervention sur un Terminal par le Client ou un tiers non autorisé par Antilles SIP ou l'un de ses cotraitants agréés ;
- opération de mise à niveau, maintenance (notamment préventive), extension et/ou déploiement sur l'un quelconque des réseaux téléphoniques ;
- falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude du Client, ou fourniture d'informations incomplètes ou inexacts par le Client ;
- utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal du Client (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les Conditions Générales d'Accès et/ou le Catalogue Tarifaire applicables d'Antilles SIP.

8.4 Antilles SIP pourra notamment suspendre de plein droit et avec effet immédiat tout ou partie des Services et rendre indisponible l'accès aux Infrastructures et Réseaux des Opérateurs, si ces Services se rattachent à un autre Service suspendu du fait du Client, sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnisation ou compensation de quelque nature que ce soit.

8.5 La période de suspension de tout ou partie du Contrat d'Abonnement du fait du Client ou en cas de Force Majeure ne saurait exonérer le Client du paiement des redevances et forfaits dus pendant cette période de suspension.

## ARTICLE 9 – RESILIATION

9.1 Le Contrat d'Abonnement ou, le cas échéant, la souscription à l'un de ses Services, prendra automatiquement fin en cas de prolongation d'un cas de Force Majeure au-delà de trois (3) mois, dans les conditions prévues à l'article 7.2 ci-dessus.

9.2 Chacune des parties pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement (ou, le cas échéant, l'un des Services), en tout ou partie, dans le cas de l'ouverture d'une procédure collective (procédure de conciliation, de sauvegarde, redressement ou liquidation judiciaire) à l'encontre de l'autre partie, sous réserve du respect des dispositions légales en vigueur.

9.3 Antilles SIP pourra résilier de plein droit le Contrat d'Abonnement, en tout ou partie, et ce, sans préjudice de tous dommages et intérêts qui pourraient être réclamés par Antilles SIP au Client, en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement et/ou d'un Service en particulier. La résiliation prendra effet immédiatement, sous réserve du respect d'un préavis de quinze (15) jours notifiés par tout moyen écrit et sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité ou compensation.

Pour les besoins de l'article 9 dans son ensemble, les faits suivants seront notamment considérés comme des manquements par le Client à ses obligations essentielles au titre du Contrat d'Abonnement : (i) non-paiement à échéance de tout ou partie d'une facture émise par Antilles SIP au titre du Contrat d'Abonnement ou d'un autre contrat conclu entre Antilles SIP et le Client; (ii) utilisation d'un Terminal et/ou de l'un quelconque des Services d'une manière contraire aux lois et règlements et/ou au Contrat d'Abonnement (notamment les utilisations suivantes : sous-consommation significative au regard de la consommation estimée du Client, utilisation relevant d'un comportement anormal, déraisonnable et/ou illicite au regard du Contrat d'Abonnement); (iii) absence d'enregistrement d'appel sortant ou entrant et/ou d'échange de données sur toute période de deux (2) mois consécutifs sur une des lignes mises à disposition du Client par Antilles SIP ; (iv) défaut de production de garantie demandée par Antilles SIP au Client dans les conditions prévues à l'article 6 ; (v) intervention sur un Terminal par le Client ou un tiers non autorisé par Antilles SIP ou l'un de ses cotraitants agréés ; (vi) falsifications, inexactitudes, erreurs, fausses déclarations ou fraude de le Client, ou fourniture informations incomplètes ou inexactes par le Client; (vii) toute utilisation d'un Service relevant d'un comportement déraisonnable, abusif ou illégal de le Client (ou de l'un de ses Utilisateurs), notamment au regard des règles de conduite et/ou des mises en garde visées dans les Conditions Générales d'Accès et/ou le Catalogue Tarifaire applicables d'Antilles SIP et/ou (viii) tout manquement à une obligation essentielle visée dans le Catalogue Tarifaire d'Antilles SIP.

9.4 La cessation pour quelque raison que ce soit du Contrat d'Abonnement emporte la cessation simultanée des Services qui ont été souscrits par le Client dans ce cadre.

9.5 La cessation d'un ou plusieurs Service(s) ne saurait valoir résiliation du Contrat d'Abonnement dans son ensemble, sauf (i) si la notification adressée par Antilles SIP au Client indique expressément cette résiliation ou (ii) si le(s) Service(s) résilié(s) constituaient le(s) seul(s) Service(s) fourni(s) par Antilles SIP au Client au titre du Contrat d'Abonnement.

9.6 Toute cessation d'un Service Optionnel, pour quelque cause que ce soit, n'entraînera pas cessation du Service Principal rattaché ou des autres Services Optionnels. En revanche, toute cessation d'un Service Principal, pour quelque cause que ce soit, entraînera corrélativement la cessation de plein droit avec effet immédiat des Services Optionnels qui s'y rattachent, sans préjudice des sommes dues par le Client en cas de cessation durant une Période d'Engagement.

### 9.7 Résiliation

Sauf indication contraire spécifiée dans le Catalogue Tarifaire, toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait du Client en dehors de la Période d'Engagement devra respecter un préavis d'un mois.

### 9.8 Résiliation pendant une Période d'Engagement

Toute résiliation d'un Service ou du Contrat d'Abonnement du fait du Client pendant la Période d'Engagement applicable rendra exigible, de plein droit et avec effet immédiat, le versement par le Client à Antilles SIP d'une somme égale à l'ensemble des éléments suivants :

- le Client versera à Antilles SIP l'ensemble des Abonnements, redevances, forfaits, engagements de consommations (volumes d'engagement, etc...) prévus non réglés par le Client et restant à courir, pour lesquels le Client s'était engagé à l'égard d'Antilles SIP au titre de la Période d'Engagement, et
- le Client versera également à Antilles SIP une somme correspondant à l'ensemble des Consommations Estimées du Client pour la période restant à courir au titre de la Période d'Engagement.

Pour les besoins du présent article, le versement sera calculé, pour les Services, suivant les tarifs en vigueur à la date de résiliation.

## ARTICLE 10 – INFORMATIQUE ET LIBERTES

10.1 Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, Antilles SIP informe le Client de ce qui suit :

- les informations recueillies et les pièces à communiquer indiquées sur la Demande d'Accès aux Services ont un caractère obligatoire ;
- des données, notamment des données à caractère personnel, sont collectées et traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat d'Abonnement par Antilles SIP. Ces données, destinées principalement à Antilles SIP, pourront être communiquées, le cas échéant, (i) à tout organisme gouvernemental ou de contrôle dans le but de permettre à Antilles SIP de se conformer aux lois et réglementations applicables, et (ii) à des tiers dans le cadre d'un changement de contrôle, de fusion, d'apport partiel d'actif ou de cession du Contrat d'Abonnement ;
- sauf opposition de la part de la personne concernée par le traitement des données à caractère personnel, les données pourront également être communiquées aux sociétés affiliées à Antilles SIP ou à des partenaires commerciaux dans un but de prospection ;
- les personnes concernées par le traitement des données à caractère personnel dans le cadre du Contrat d'Abonnement bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de modification, de mise à jour et, le cas échéant, d'opposition et de suppression sur les données les concernant. Ces droits peuvent être exercés en adressant un courrier précisant le nom de la personne, son prénom, un numéro d'appel et en y joignant une copie de pièce d'identité, à l'adresse du Service Clients : Antilles SIP, Service Clients, 12 rue des Arts et Métiers - 97200 FORT DE FRANCE. Pour d'autres informations, il convient d'envoyer un mail à [service.client@antilles-sip.fr](mailto:service.client@antilles-sip.fr).

10.2 Antilles SIP s'engage à prendre les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations qu'elle détient ou qu'elle traite dans le respect des dispositions de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

10.3 Les données collectées et traitées dans le cadre du Contrat d'Abonnement sont susceptibles de comporter des informations relatives aux Utilisateurs. Concernant ces données, le Client s'engage à informer chacun des Utilisateurs des droits d'accès, de rectification et de tous les droits dont ils bénéficient en application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, et à obtenir leur accord écrit préalablement à toute divulgation d'informations les concernant à Antilles SIP.

10.4 Le Client devra effectuer toutes les procédures et démarches nécessaires et notamment toutes les déclarations auprès de la CNIL relatives aux éventuels traitements informatiques qu'il serait amené à réaliser sur les données qui lui seraient transmises.

## ARTICLE 11 – EVOLUTION DES SERVICES ET RESEAUX

11.1 Le Client accepte toute évolution technique et/ou technologique susceptible d'améliorer la qualité de ces Services. Par ailleurs, des évolutions techniques et/ou technologiques, pouvant entraîner des changements ou modifications au sein des Réseaux, pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente.

11.2 Le Client accepte et s'engage à respecter toutes prescriptions qu'Antilles SIP pourrait lui communiquer concernant ces évolutions.

## ARTICLE 12 – SUPPORT

Pour toute question relative aux Services et/ou au Contrat d'Abonnement en général, une assistance est assurée par le Service Clients d'Antilles SIP.

## ARTICLE 13 – TRANSFERT DES DROITS ET OBLIGATIONS

13.1 Le Contrat d'Abonnement engage chacune des parties, leurs successeurs et ayants-droit respectifs. Le Client ne pourra pas céder, apporter, transmettre, concéder ou autrement transférer à des tiers tout ou partie de ses droits ou obligations au titre du Contrat d'Abonnement, sans le consentement préalable et écrit d'Antilles SIP. Tout transfert, cession, transmission, apport ou concession de quelque manière que ce soit en violation des présentes dispositions sera nul et sans effet et ouvrira droit à résiliation par Antilles SIP. Sauf consentement exprès, préalable et écrit d'Antilles SIP, le Client restera garant de l'exécution de ses obligations issues du Contrat d'Abonnement par tout cessionnaire agréé.

13.2 Antilles SIP pourra librement céder, apporter, transmettre, concéder ou tout autrement transférer à un tiers tout ou partie de ses droits et obligations au titre du Contrat d'Abonnement (notamment concernant l'un ou l'autre des Services) sous réserve de le notifier préalablement au Client par lettre recommandée avec accusé de réception au moins trente (30) jours à l'avance. Les obligations cédées par Antilles SIP libéreront cette dernière de leur exécution envers le Client, qui l'accepte expressément.

## ARTICLE 14 – CONFIDENTIALITE

Sans préjudice des stipulations prévues à l'article 10 ci-dessus, Antilles SIP s'engage à ne divulguer aucune information confidentielle qu'elle viendrait à connaître au cours du Contrat d'Abonnement, sauf si cette divulgation s'avère nécessaire ou utile au regard d'obligations légales ou contractuelles à la charge d'Antilles SIP.

## ARTICLE 15 – COMPENSATION

Tout montant dû par le Client au titre du Contrat d'Abonnement ou à quelque autre titre, pourra être compensé par Antilles SIP contre tout montant dû ou potentiellement dû par Antilles SIP au titre du Contrat d'Abonnement ou à quelque autre titre.

## ARTICLE 16 – MODIFICATION

16.1 Antilles SIP se fait un devoir de réactualiser régulièrement les termes des présentes afin de prendre en compte toute évolution jurisprudentielle et/ou technique.

16.2 Antilles SIP se réserve le droit de modifier les dispositions tarifaires du Contrat d'Abonnement à tout moment, dans les conditions prévues à l'article 2 ci-dessus. Toute modification par Antilles SIP d'une disposition non tarifaire du Contrat d'Abonnement sera soumise au même régime que celui prévu à l'article 2, si cette modification porte sur un élément essentiel du Contrat d'Abonnement.

## ARTICLE 17 – NULLITE PARTIELLE - NON-RENONCIATION

17.1 Si l'une quelconque des stipulations du Contrat d'Abonnement devait être déclarée nulle ou inapplicable, au regard d'une règle de droit en vigueur ou d'une décision judiciaire devenue définitive, elle sera modifiée en vue d'obtenir sa validité ou sera réputée non écrite, sans pour autant entraîner la nullité des présentes, ni altérer la validité des autres stipulations.

17.2 Le fait que l'une ou l'autre des parties ne revendique pas l'application de l'une quelconque des stipulations du Contrat d'Abonnement ou accepte son inexécution, que ce soit de manière permanente ou temporaire, ne constituera pas une renonciation par cette partie à son droit de faire appliquer ultérieurement cette stipulation ou toute autre stipulation du Contrat d'Abonnement.

## ARTICLE 18 – NOTIFICATIONS

18.1 Sauf stipulations contraires expressément prévues par le Contrat d'Abonnement, toutes les notifications aux termes du Contrat d'Abonnement ou se rapportant à ce dernier seront effectuées par écrit (remises à personne ou envoyées par courrier dûment affranchi) et par message électronique au destinataire.

18.2 Toute correspondance au Client sera valablement effectuée par envoi à l'adresse et à l'attention du (i) signataire de la Demande d'Accès aux Services au nom et pour le compte du Client ou (ii) du représentant légal du Client.

18.3 Toute correspondance à Antilles SIP devra être envoyée au Service Clients à l'adresse suivante : Antilles SIP, Service Clients, 12 rue Art des Métiers - 97200 FORT DE FRANCE.

18.4 Les parties reconnaissent et acceptent par ailleurs que les informations échangées par télécopie et/ou par courrier électronique dans le cadre du Contrat d'Abonnement auront la même valeur que celle accordée à l'original. A cet effet, les parties s'engagent à conserver les télécopies et/ou courriers électroniques qu'elles s'échangent de manière à ce qu'elles puissent constituer des copies fidèles et durables au sens de l'article 1348 du Code civil.

## ARTICLE 19 – ATTRIBUTION DE JURIDICTION

19.1 Le Contrat d'Abonnement est soumis au droit français.

19.2 Tous litiges et toutes contestations relatifs à la formation, à l'exécution ou à la cessation du Contrat d'Abonnement seront soumis à la compétence exclusive, en premier ressort, du tribunal de commerce de Fort de France.

# TITRE II – TELEPHONIE FIXE

## ARTICLE 1 – SERVICES DE TELEPHONIE SUR IP

### 1.1 Conditions d'accès et de fonctionnement

Afin de bénéficier des services de Téléphonie fixe, le Client doit disposer de l'installation suivante :

- une installation téléphonique répondant aux spécificités imposées par Antilles SIP lors de l'étude préalable.
- un contrat de maintenance ou bien un préposé du Client sachant administrer l'installation téléphonique.

Il est entendu à ce titre que le Client fera son affaire d'avoir des terminaux correctement raccordés à son installation téléphonique pour que le service fonctionne. Le Client est informé que si l'installation téléphonique est éteinte ou défaillante, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, le Client vérifiera que tous les prérequis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure du Client ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

### 1.2 Description

Le Service permet d'émettre des appels et/ou de recevoir des communications téléphoniques vocales en Voix sur IP au moyen d'une connexion IP, Trunk SIP, s'interfaçant avec le standard téléphonique du Client.

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté. Le Service comprend de manière optionnelle :

- l'attribution par Antilles SIP de numéros géographiques ou non géographiques au Client, distincts des numéros fournis par l'Opérateur Historique. A ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribué par Antilles SIP sont incessibles sous quelque forme que ce soit par le Client. Les numéros sont personnels et ne peuvent être cédés à titre gratuit ou payant ;
- le Client pourra conserver ses numéros existants, selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité desdits numéros.
- les appels illimités ou au compteur vers les destinations précisées dans les grilles tarifaires.

Le Client est expressément informé que les appels émis par celui-ci, lui seront facturés selon la grille tarifaire dont il reconnaît avoir reçu une copie.

Le Client reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation.

En outre, le Client reconnaît comme une utilisation abusive du service :

- l'utilisation à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- l'utilisation générant une consommation de communications supérieure à 24h par jour,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation avec option d'appels illimités dans le cadre d'une installation de Centre d'appels ou assimilé.
- sa cession ou sa revente, totale ou partielle,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de tchat, de charme) consultables par le biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

1.3 Installation - Antilles SIP s'engage à installer ou faire installer dans les locaux du Client les produits et services commandés par le Client et acceptés par Antilles SIP.

A cet égard le Client communiquera à Antilles SIP, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions d'Antilles SIP.

Le Client s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par Antilles SIP incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par Antilles SIP sur toute demande écrite du Client préalablement ou non à la commande.

#### 1.4 Accès

Le Client permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités d'Antilles SIP aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à Antilles SIP d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de Le Client. Le Client, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

#### 1.5 Installation Téléphonique

Le Client fait son affaire d'avoir le jour de l'installation du Service une installation téléphonique en conformité avec les contraintes techniques fournies par Antilles SIP. A ce titre, le Client ou toute personne compétente, habilité par ce dernier, devra être présente le jour de l'installation aux fins de procéder à l'interfaçage des Produits et Services d'Antilles SIP avec l'installation téléphonique du Client, celle-ci demeurant l'entière responsabilité du Client.

#### 1.6 Procédure de mise en service

Le Client fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

#### 1.7 Portabilité

1.7.1 La Portabilité permet au Client de conserver un numéro de téléphone fixe national en cas de changement d'Opérateur. Par ailleurs, elle ne sera réalisable que si (i) le numéro fixe national à porter est un numéro actif dont est titulaire le Client et (ii) un mandat de Portabilité est consenti par le Client.

Les modes opératoires et les tarifs associés aux services de Portabilité d'un numéro fixe national se trouvent dans le Catalogue Tarifaire.

1.7.2 Lors de la souscription d'un service avec demande de Portabilité entrante auprès d'Antilles SIP, le Client doit obligatoirement donner à Antilles SIP un mandat de Portabilité, complété et signé permettant à Antilles SIP d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur donneur pour mettre en œuvre le portage du numéro.

Dans ce cadre, Antilles SIP informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande ainsi que des conséquences de sa demande de Portabilité et notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité, notamment le Numéro fixe objet de la demande doit toujours être actif le jour du portage,
- la demande de Portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur en ce qui concerne le numéro fixe porté,
- la résiliation du contrat du Client auprès de l'Opérateur donneur prend effet le jour du Portage du numéro effectif sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'Opérateur donneur notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée),
- la demande de Portabilité d'un numéro fixe concerne exclusivement la conservation du numéro fixe et n'emporte pas transfert des services dont le Client bénéficiait au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de l'Opérateur donneur,
- Antilles SIP ne saurait être tenu responsable de la fiabilité et de l'exactitude de l'ensemble des informations contenues dans le mandat de Portabilité transmis par le Client.

#### 1.8 Modification

Le Client, titulaire d'une offre, peut demander la migration vers une autre formule d'Abonnement dans la gamme Antilles SIP.

Les conditions tarifaires de cette migration sont précisées sur le Catalogue Tarifaire d'Antilles SIP.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, Antilles SIP n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

Antilles SIP se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour le Client déjà raccordé.

Antilles SIP en informera le Client dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'Abonnement.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'Abonnement à une autre, le Client conservera la formule d'Abonnement active au jour de sa demande de migration.

Toute modification de prestation peut entraîner la mise en place d'une période minimale d'engagement telle que précisée sur le Catalogue Tarifaire.

#### 1.9 Engagement de niveau de service

1.9.1 Délai de rétablissement - Antilles SIP s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,86% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des notifications des interruptions adressées à Antilles SIP au cours de la période susmentionnée.

Antilles SIP s'engage à rétablir le service en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement, Antilles SIP versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 8h : 20% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 8h < Temps de Rétablissement <= 12h : 40% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 12h < Temps de Rétablissement <= 16h : 60% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP ;
- 16h < Temps de Rétablissement : 100% de la redevance mensuelle de l'offre de Téléphonie sur IP.

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre de Téléphonie sur IP, constatée et mesurée par Antilles SIP.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

1.9.2 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement - Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à Antilles SIP, et l'heure à laquelle Antilles SIP notifie au Client le rétablissement du Service.

1.9.3 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par Antilles SIP au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par Antilles SIP, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité d'Antilles SIP ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveau de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client
- d'un cas de force majeure tel que mentionné au Titre 1 des Conditions Générales d'Accès aux Services,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par Antilles SIP pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par Antilles SIP,
- 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 imputable à Antilles SIP,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'Opérateur Historique,
- d'une 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 d'Antilles SIP, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à Antilles SIP par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à Antilles SIP le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par Antilles SIP de la prochaine facture du Service au Client.