

# **CONDITIONS PARTICULIERES DE VENTE DU SERVICE DE TELEPHONIE FIXE et MOBILE D'AGENCE PREMIUM**

## **Applicables à compter du 30 juin 2022**

Les présentes sont conclues entre :

La société AGENCE PREMIUM, SAS, société de droit français, sise 13 rue Chevreul, 94700 Maisons Alfort, inscrite au RCS de Créteil sous le numéro 519 322 085 - représentée par son Président, ci-dessous nommée AGENCE PREMIUM ou Opérateur,

et entre toute personne physique ou morale, professionnel, de droit privé ou de droit public, domiciliée en France métropolitaine, ci-après nommée le Client.

### **ARTICLE 1 – OBJET**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions juridiques, techniques et financières dans lesquelles AGENCE PREMIUM fournit au Client, qui l'accepte, par le biais de son infrastructure un accès au réseau et au service de téléphonie fixe et mobile (« Service »).

Les présentes Conditions Particulières relatives à l'offre de téléphonie fixe et mobile, sont applicables à l'exception de toutes autres conditions (hormis les Conditions générales Opérateur), à toute commande par le Client de l'offre de téléphonie fixe d'AGENCE PREMIUM.

Le fait que le Client passe commande auprès d'AGENCE PREMIUM entraîne automatiquement l'acceptation entière du Client aux présentes conditions. Toute clause contraire sera donc inopposable à la société AGENCE PREMIUM.

### **ARTICLE 2 – DESCRIPTION DES SERVICES**

Accès au réseau: Ce service consiste en l'acheminement des communications téléphoniques locales, nationales ou internationales en provenance ou à destination du point de terminaison.

La société AGENCE PREMIUM choisira elle-même le mode de raccordement pour donner l'accès au réseau. La société AGENCE PREMIUM convient avec le Client, dès la souscription aux services d'une date de mise en service de l'accès au réseau. Ce délai peut être prorogé dans les cas de construction de lignes, qui nécessitent des travaux spécifiques ou l'obtention d'autorisations imposées par les lois en vigueur. La société AGENCE PREMIUM ne sera pas tenue responsable de dépassement de délai en raison de la survenance d'un retard qui ne lui est pas imputable.

Numéro de téléphone: Il est affecté au Client un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau.

Annuaire de téléphone: Suite à son inscription, le Client sera inscrit dans la base de données des abonnés au service de téléphonie fixe. Ces informations, sous réserve des droits exprimés par le Client en matière de protection de ses données personnelles est mise à disposition des fournisseurs de services de renseignements téléphoniques ou d'éditeurs d'annuaires en faisant la demande, et ce à des fins de parution sous leur responsabilité.

### **ARTICLE 3 – MODALITÉ D'ACCÈS AUX SERVICES**

Remise de la carte SIM : Dans le cadre de la souscription à l'offre mobile, le Client reçoit une carte SIM. A toute carte SIM est attribuée un code PIN (numéro d'identification personnelle) et un code PUK (clé personnelle de déblocage).

#### **Droit de propriété et modalités d'utilisation de la carte SIM**

Cette carte reste la propriété inaliénable de la société AGENCE PREMIUM. L'Opérateur pourra la remplacer à tout moment. Le Client n'aura pas le droit de la céder, la revendre, la louer, la détruire ou de la dégrader. Le Client s'engage à la restituer à l'Opérateur à la première demande de celui-ci aussi bien dans l'exécution du contrat qu'à l'expiration du contrat. Il est interdit au Client de faire tout duplicata ou utilisation abusive et malveillante de la carte SIM.

#### **Perte ou vol de la carte SIM**

Le Client s'engage à informer au plus vite le service Client de la société AGENCE PREMIUM de la perte ou du vol de la carte SIM, afin qu'il suspende la ligne. Le Client reste responsable des paiements dus en raison de l'utilisation de l'appareil ou de la carte SIM, ou de tout autre paiement dû en vertu de son abonnement, jusqu'au moment où il informe la société AGENCE PREMIUM de la perte ou du vol. A partir du moment où la société AGENCE PREMIUM est informée de la perte ou du vol, le Client n'est plus redevable des paiements pour l'utilisation de la carte SIM.

Portabilité :

#### **Portabilité entrante :**

Le Client a la faculté, lors de la souscription de l'offre de téléphonie mobile de conserver le numéro de téléphone, dont il bénéficiait auprès de son ancien opérateur. Le Client donne mandat à AGENCE PREMIUM pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de son opérateur. La demande de mise en œuvre de portabilité emporte résiliation du contrat auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne les services fournis pour le numéro fixe porté. Cette résiliation prend effet dès le jour du portage effectif de son numéro et ne porte pas atteinte aux dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. En conséquence, le Client est tenu des obligations qui le lient à son opérateur, et notamment de tout paiement dû à son opérateur. Le Client est informé que la portabilité n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

#### **Portabilité sortante:**

Le Client souhaitant transférer l'usage de son numéro mobile d'AGENCE PREMIUM vers un autre opérateur mobile doit formuler sa demande auprès de ce dernier, qui s'occupera de toutes les formalités nécessaires. Cette demande de portabilité sortante entraînera la résiliation du contrat selon les modalités prévues dans les conditions générales de services et les conditions particulières de vente de téléphonie mobile. En cas de durée d'engagement du Client sur une offre mobile, le Client restera redevable du paiement de son abonnement pour les mois restants de son engagement minimal.

#### **ARTICLE 4 – SOUSCRIPTION ET MISE EN SERVICE**

Pour toute souscription au service de téléphonie fixe, AGENCE PREMIUM se réserve la possibilité de demander au Client de lui adresser par voie postale ou électronique une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence et de sa domiciliation bancaire permettant le maintien de son service.

Le contrat entre en vigueur à compter de la réception par AGENCE PREMIUM par courrier postal, courrier électronique ou par fax :

Du bon de souscription dûment rempli et signé par le Client, un courrier de bienvenue sera faxé ou envoyé par courriel ou par la poste. Le Client recevra alors un courrier de bienvenue l'informant de la mise en place de la présélection sur ses lignes.

Le contrat est valide si le propriétaire de la ligne le signe, toute autre personne acceptant l'inscription déclare avoir eu l'accord au préalable du titulaire de l'abonnement téléphonique du précédent opérateur. Le signataire travaillant dans l'entreprise engage celle-ci, AGENCE PREMIUM ne pourra être retenu comme responsable si un employé a outre passé ses droits.

L'offre sera mise en service dans un délai de 15 à 60 jours suite à la réception du bon de commande. AGENCE PREMIUM peut refuser une commande sans justificatif.

#### **ARTICLE 5 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DE LA SOCIETE AGENCE PREMIUM**

La société AGENCE PREMIUM s'engage à employer les moyens nécessaires afin d'assurer un service de qualité conformément aux usages de la profession. AGENCE PREMIUM n'est engagée que par une obligation de moyen.

La responsabilité d'AGENCE PREMIUM ne sera pas engagée dans les cas suivants :  
Si l'exécution du contrat ou de toute autre obligation incombant à AGENCE PREMIUM aux titre des présentes est empêchée, limitée ou dérangée du fait d'un « CAS DE FORCE MAJEURE », à savoir du fait d'incendie, explosion, défaillance, des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tour gouvernement, grève, boycott, retrait d'autorisation de l'opérateur de télécommunication, ou autre circonstance hors de contrôle raisonnable d'AGENCE PREMIUM. AGENCE PREMIUM sera dès lors, sous réserve d'une prompt notification au Client, exemptée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou dérangement, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse tous les efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec diligence dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La Partie affectée par un cas de Force majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce CAS DE FORCE MAJEURE.

Si les effets d'un CAS DE FORCE MAJEURE devaient avoir une durée supérieure de 30 jours, à compter de la notification du cas de force majeure à l'autre partie, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

Du fait du Client, notamment dans les cas suivants :

- Détérioration de l'application
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par sa Clientèle, faute, négligence, omission ou défaillance de sa part, non-respect des conseils donnés
- divulgation ou utilisation illicite du mot de passe remis confidentiellement au Client,
- faute, négligence ou omission d'un tiers sur lequel AGENCE PREMIUM n'a aucun pouvoir de contrôle ou de surveillance • demande d'interruption temporaire ou définitive du Service émanant d'une autorité administrative au judiciaire compétente, ou notification d'un tiers au sens de l'article 6 de la LCEN
- destruction partielle ou totale des informations transmises ou stockées à la suite d'erreurs imputables directement ou indirectement au Client.

Les réparations dues par AGENCE PREMIUM en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certaine à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect tel que, notamment préjudice commercial, perte de commandes atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients.

Dans tous les cas, le montant des dommages et intérêts qui pourraient être mis à la charge d'AGENCE PREMIUM, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à AGENCE PREMIUM pour la période considérée ou facturée au Client par AGENCE PREMIUM ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du service pour laquelle la responsabilité d'AGENCE PREMIUM a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

AGENCE PREMIUM n'effectue aucune sauvegarde spécifique des données stockées sur ses serveurs. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes les mesures nécessaires à la sauvegarde de ses données en cas de perte, ou de détérioration des données confiées, quelle qu'en soit la cause, y compris celles non expressément visées par les présentes. Le Client reconnaît qu'aucune stipulation des présentes ne le dégagera de l'obligation de payer tous les montants dus à AGENCE PREMIUM au titre des prestations réalisées.

#### **ARTICLE 6 – OBLIGATIONS ET RESPONSABILITES DU CLIENT**

Le Client s'engage à payer le prix des services qui lui sont fournies par AGENCE PREMIUM. Le Client est tenu de prévenir immédiatement AGENCE PREMIUM par téléphone puis par lettre recommandée, de tout changement de domicile, de coordonnées bancaires ou de numéro téléphonique. AGENCE PREMIUM ne sera en aucun cas responsable des conséquences de la non-transmission de ces informations.

Le Client s'engage à utiliser des matériels de télécommunications agréés, conformément aux dispositions du Code des Postes et Télécommunications, et à utiliser le Service conformément aux présentes dispositions.

Il est interdit au Client d'utiliser la carte SIM de façon à influencer ou intégrer la fiabilité du réseau, de porter atteinte à l'interconnexion des réseaux et/ou du trafic de télécommunications et/ou de perturber le service mobile ou le trafic télécom. Le Client est tenu de préserver de tous les dégâts les installations utilisées par l'opérateur et qui lui ont été confiées. Le Client est responsable des dommages et dérangements causés aux installations confiées par l'opérateur ainsi que causés au réseau public de télécommunication par son propre fait ou celle d'un tiers qui a utilisé ses installations. Le Client doit veiller à la restitution à l'Opérateur des équipements

qui lui ont été confiés dans la cadre la prestation. Les équipements non récupérés lui seront facturés. A ce titre, AGENCE PREMIUM se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie de 150 € avant l'envoi d'un équipement.

Dans le cadre de forfaits, AGENCE PREMIUM vérifiera si les lignes du Client sont utilisées de manière appropriée, telles que, durées ou quantité d'appels manifestement excessives vers quelque destination que ce soit, et ce suivant les dispositions suivantes: Seront considérées comme excessives les durées d'appels d'un fixe vers des fixes dépassant 30 heures par facture mensuelle, d'une part, et/ou des durées d'appels d'un fixe vers mobiles dépassant 12 heures par facture mensuelle d'autre part. Les forfaits illimités pour les professionnels sont limités à 30 heures de communication.

En cas d'utilisation inappropriée, AGENCE PREMIUM se réserve le droit de résilier immédiatement le contrat de plein droit et/ou de Facturer au Client l'ensemble des appels depuis la date d'activation de la ligne aux tarifs publics hors contrat d'AGENCE PREMIUM en vigueur. Les offres mobiles illimitées donnent le droit à 30 heures de communications (voir ci-dessous cas particulier des MMS/SMS en offre illimitée). Les offres illimitées box donnent droit à 20 heures de communication.

Précision Forfait illimité (offre ligne fixe) pour un Client : Le Client et ses Utilisateurs s'engagent à adopter un comportement « raisonnable » lorsqu'ils émettent des Communications bénéficiant d'une offre illimitée, et ce, afin de permettre notamment à tous les Clients d'accéder aux Réseaux mobiles de l'opérateur-réseau contractant d'AGENCE PREMIUM dans des conditions optimales. Par ailleurs, dans le cadre du Service concerné, le Client et ses Utilisateurs s'interdisent toute utilisation frauduleuse telle que notamment :

- l'utilisation des Communications illimitées à des fins commerciales (revente des Communications illimitées) – l'association des Cartes à toute solution de réacheminement de trafic, sauf accord exprès d'AGENCE PREMIUM – l'utilisation des Communications aux fins de voix sur IP, streaming vidéo et Peer to Peer, sauf disposition contraire
- l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la Ligne, – envoi de SMS en masse de façon automatisée ou non.

En cas de non-respect d'un comportement raisonnable relatif à des communications illimitées voix, AGENCE PREMIUM se réserve le droit de suspendre le Service. En cas de non-respect d'un comportement raisonnable relatif à des communications illimitées data, AGENCE PREMIUM réduira le débit et se réserve le droit de suspendre le Service. En cas d'utilisation frauduleuse, sauf exception telle que précisée au paragraphe ci-dessous, AGENCE PREMIUM se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le forfait concerné conformément aux stipulations des présentes. En cas d'utilisation des Communications illimitées à des fins commerciales (notamment revente des Communications illimitées), AGENCE PREMIUM résiliera de plein droit et sans préavis le forfait concerné.

Le Client s'engage à ne pas utiliser le SMS de manière détournée. Ainsi le Client s'interdit toute utilisation frauduleuse du Service telle que notamment l'envoi en masse de SMS à des fins de communication publicitaire ou de commercialisation de services.

En outre, dans le cadre d'une offre comportant l'envoi de SMS/MMS en illimité, le Client s'engage à ne pas envoyer de SMS et/ou MMS à plus de 250 correspondants différents par mois (hors SMS surtaxés et numéros courts).

Les offres illimitées VoIp donnent le droit à 30 h de communications à maximum 249 numéros différents par tranche de facturation.

Les offres illimitées SMS donnent droit à 1000 SMS

Les offres illimitées MMS donnent droit à 500 MMS

## **ARTICLE 7 – PRIX**

Les tarifs sont indiqués dans la documentation commerciale remise au Client lors de la souscription au contrat. AGENCE PREMIUM peut modifier les prix à tout moment et s'engage, en cas de hausse des tarifs, à en informer préalablement le Client.

Le cas échéant, le Client aura la possibilité de résilier dans un délai d'un mois le contrat s'il estime la hausse du prix du service trop importante. Les conditions de résiliation sont déterminées à l'article 11. A défaut de demande de résiliation, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

Toutes offres promotionnelles ne sont pas cumulables. Tout pourcentage de remise appliqué sur toutes offres promotionnelles ne sera applicable uniquement sur les abonnements (hors communications et numéros spéciaux) et pendant une durée de 12 mois uniquement.

## **ARTICLE 8 – FACTURATION**

Tous les mois, AGENCE PREMIUM établira une facture des consommations téléphoniques, et l'adressera au Client soit par messagerie électronique, soit par télécopie, soit par courrier postal.

Toute facture émise est due en totalité, même en cas de résiliation.

Le Client accepte que la consommation, la facturation, les performances et plus généralement l'ensemble des mesures relatives à l'utilisation du service, soient calculées avec les outils d'AGENCE PREMIUM et sur la base des données enregistrées par le prestataire technique de son choix.

## **ARTICLE 9 – MODALITÉ DE PAIEMENT**

Les factures sont payables exclusivement par prélèvement automatique ou par chèque à réception suivant la date de facturation. Le Client est seul responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du présent contrat. Le défaut de paiement à date d'échéance, entraînera :

- la suspension des lignes du Client, la résiliation du contrat Opérateur et donc la suppression définitive des numéros. Dans ce cas, le Client ne peut se prévaloir d'une quelconque indemnité.

En cas d'impayé, le Client est redevable de 50 € HT par relance. Si une procédure est ordonnée pour le paiement des factures, le Client sera redevable d'une somme de 120 € HT. AGENCE

PREMIUM accorde un encours de 300 € au Client. En cas de dépassement de cet encours, AGENCE PREMIUM se réserve le droit de demander au Client un dépôt de garantie correspondant au montant de la dernière facture.

#### **ARTICLE 10 – DURÉE DU CONTRAT**

Par défaut, le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée et est résiliable à tout moment par AGENCE PREMIUM ou par le Client sauf indication contraire au Bon de commande. Si le Client s'est engagé sur une durée déterminée pour bénéficier de tarifs promotionnels (24 mois ou 36 mois), après la période initiale, le contrat sera reconduit tacitement pour une durée d'un an.

#### **ARTICLE 11 – RESILIATION**

Le contrat est résiliable à tout moment par le Client ou par AGENCE PREMIUM moyennant l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception. La résiliation interviendra alors après un préavis de trois mois.

En cas de résiliation, les sommes dues par le Client sont exigibles immédiatement (factures, dommages et intérêts éventuels). Dans le cas où le Client résilie un forfait en cours de mois, le montant du forfait du mois en cours sera dû.

Si le Client est engagé sur une durée, le courrier de résiliation devra être adressé 3 mois avant la date de fin de contrat et indiquer que cette résiliation prendra effet à date anniversaire du contrat.

En cas de résiliation définitive de contrat avant la date échéance, le Client ayant souscrit à un forfait, devra s'acquitter des mois de forfaits restants, ainsi que de la pénalité de rupture de 450 € HT.

Si le Client repasse à une facturation à la minute, le Client n'en reste pas moins engagé.

En cas de résiliation anticipée, AGENCE PREMIUM facturera le Client au tarif public depuis la dernière échéance du contrat et percevra 450 € HT de pénalités de rupture de contrat ou 10% en prenant le tarif le plus élevé.

Si le Client repasse à une facturation à la minute, il n'en reste pas moins engagé. En cas de résiliation définitive de contrat avant la date échéance, le Client ayant souscrit à un forfait, devra s'acquitter des mois de forfaits restants, ainsi que de la pénalité de rupture de 450 € HT prévue ci-dessus ou 10% en prenant le tarif le plus élevé.

Les pénalités de rupture de contrat seront dues dans tous les cas de résiliation anticipée, notamment pour les motifs suivants : départ à la retraite, décès, cession de fonds de commerce, cessation d'activité, déménagement, hospitalisation, faillite.

#### **ARTICLE 12 – MAINTIEN DU NUMÉRO EN CAS DE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR (PORTABILITÉ)**

Le Client a la faculté, lors de la souscription de l'offre de téléphonie fixe de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur. Le Client donne mandat à AGENCE PREMIUM pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de son opérateur.

La demande de mise en œuvre de portabilité emporte résiliation du contrat auprès de son ancien opérateur en ce qui concerne les services fournis pour le numéro fixe porté. Cette résiliation prend effet dès le jour du portage effectif de son numéro et ne porte pas atteinte aux dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. En conséquence, le Client est tenu des obligations qui le lient à son opérateur, et notamment de tout paiement dû à son opérateur. Le Client est informé que la portabilité n'emporte pas le transfert des services dont il bénéficie au titre du contrat souscrit antérieurement auprès de son opérateur.

#### **ARTICLE 13 – DISPOSITIONS GENERALES**

Le contrat liant le Client à AGENCE PREMIUM ne saurait faire l'objet, à titre principal ou accessoire, d'aucune location, cession ou transmission à titre gratuit ou onéreux, par le Client. AGENCE PREMIUM se réserve la possibilité de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nées du contrat liant le Client à AGENCE PREMIUM, et de sous-traiter tout ou partie dudit contrat.

Le Client reconnaît, dans ses rapports avec AGENCE PREMIUM, la validité et la force probante des télécopies et des courriers électroniques échangés entre eux dans le cadre du Contrat Opérateur.

Si une ou plusieurs stipulations du contrat entre le Client et AGENCE PREMIUM sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

Les présentes Conditions particulières viennent compléter les Conditions Générales Opérateur d'AGENCE PREMIUM dans la mesure où il n'y est pas dérogé par les présentes.

#### **ARTICLE 14 – ATTRIBUTION DE COMPETENCE ET LOI APPLICABLE**

La loi applicable est la loi française en cas de litige avec un Client étant précisé qu'il n'est pas considéré comme un consommateur selon du Code de la consommation. La compétence exclusive est attribuée au tribunal de commerce de Créteil.