

Conditions Particulières de solutions de téléphonie fixe

Sommaire

Article 1 - Objet.....	3	9.2. Portabilité du numéro	20
Article 2- Définitions	3	9.3. Présentation du Numéro chez le correspondant.....	21
Article 3- Description du Service.....	5	Article 10 - Obligations spécifiques du client au titre du Service	21
3.1. Service de téléphonie fixe.....	5	10.1. Généralités.....	21
3.2. Service Internet	8	10.2. Responsabilité spécifique du Client relative au VGA.....	23
3.3. Accès VGA	9	Article 11- Garanties de qualité de service	23
3.4. Services optionnels.....	9	11.1. Cellule Assistance Technique	24
3.5. Services Managés	16	11.2. Définitions et modalités.....	24
Article 4 - Conditions préalables d'accès au Service	16	11.3. Les délais de Mise en Service.....	26
4.1. Généralités	16	11.4. La Garantie de Temps de Rétablissement.....	27
4.2. Cas particulier du VGA.....	17	11.5. La Garantie de Taux de Disponibilité.....	28
Article 5 - Mise en service.....	18	11.6. Les Garanties de Performance	29
Article 6 - Durée du service	19	Article 12 - Évolution du service	29
Article 7 - Résiliation.....	19	12.1. Amélioration du Service.....	29
Article 8 - Conditions financières	19	12.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service	29
8.1. Prix.....	19	12.3. Modification du Service	30
8.2. Facturation	19		
Article 9 - Utilisation du service de téléphone fixe	20		
9.1. Attribution du numéro.....	20		

Article 1- Objet

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles ENOCOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de son Service sous les marques ENOCOM. Elles complètent les Conditions Générales de Services applicables à tous les Services et disponibles sur le site internet d'ENOCOM (<https://www.enocom.fr>).

Article 2 - Définitions

Les termes ci-après mentionnés ont la signification suivante.

« **Accès VGA** »: accès raccordé au réseau téléphonique de l'opérateur historique et commercialisé par ENOCOM dans le cadre de son offre de Service de Revente de l'Abonnement. Cet accès peut-être de type analogique, numérique ou un Groupement d'accès numérique.

« **Commutateur Ethernet** » ou « **Switch** » : équipement actif physique connecté au réseau local du Site permettant au Client de raccorder les Terminaux IP fournis dans les services UCAAS et de Communications Unifiées.

« **Éligibilité de la ligne téléphonique** »: compatibilité technique de la ligne du Client avec les contraintes techniques de Service d'ENOCOM.

« **Groupement d'accès** »: ensemble d'Accès de base numériques regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un Accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NOi). Un Groupement d'accès de base est constitué d'au moins deux (2) Accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à huit (8) accès.

« **Interface de type TO** »: interface d'accès de base normalisée RNIS permettant de fournir deux (2) canaux voix.

« **Interface de type T2** »: interface d'accès primaire normalisée RNIS permettant de fournir de quinze (15) à trente (30) canaux voix.

« **Interface de type SIP** »: interface d'interconnexion d'un PABX en voix sur IP basée sur le protocole SIP.

« **LAN** »: réseau local à haut débit sur le ou les Sites du Client, couvrant une région géographique relativement peu étendue (quelques centaines de mètres). Les LAN relient des postes de travail, des périphériques, des terminaux et d'autres unités dans un immeuble ou une région géographique limitée.

« **Ligne analogique** »: accès VGA de type analogique raccordée au réseau téléphonique de Orange et qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND).

« **Ligne numérique classique** »: accès VGA numérique, au service RNIS de type TO. Il comprend deux (2) canaux B à soixante-quatre (64) kbit/s chacun et un (1) canal D à seize (16) kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ».

« **ND** (Numéro de Désignation) »: numéro de téléphone de l'Accès (ligne) VGA.

« **NDI** » (Numéro de Désignation de l'installation): numéro de téléphone de l'Accès (ligne) VGA tête de groupement.

« **Offre de Communications Unifiées** » ou « **BFLEX - WEBEX** »: service proposé par ENOCOM

permettant au Client, des fonctionnalités de communications unifiées telles que définies aux présentes Conditions Particulières utilisant la Plate-forme de Service de Communication Unifiée.

« **Over The Top** »: accessibilité à un Service disponible depuis tout type d'accès internet, quels que soient la technologie et le fournisseur de l'accès.

« **Plate-forme de Service de Communication Unifiée** »: Plate-forme technique qui permet de fournir l'Offre de Communications Unifiées. Cette Plate-forme est intégrée au réseau d'ENOCOM d'une part, et interconnectée au Site du Client d'autre part, par l'intermédiaire d'une Liaison d'accès.

« **Plate-forme de Service UCAAS** »: Plate-forme technique qui permet de fournir la solution de communications unifiées. Cette Plate-forme est interconnectée au réseau d'ENOCOM d'une part, et aux Sites du Client d'autre part, par l'intermédiaire d'un Lien d'Accès et du Service VPN.

« **Service Associé VGA** »: prestations qui sont fournies dans le cadre de l'Accès VGA. Selon le type de prestations, elles sont soit incluses de base avec l'Accès VGA, soit proposées en option sur demande particulière du Client.

« **Service Associé Ligne Analogique** »: les prestations qui sont fournies dans le cadre de la ligne Analogique. Selon le type de prestations, elles sont soit incluses de base avec la ligne Analogique, soit proposées en option sur demande particulière du Client.

« **Service(s)** »: le ou les Service(s) fournis par ENOCOM et tels que décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières.

« **Terminal ATA IP** »: équipement agréé par ENOCOM s'appuyant sur une connexion IP, et utilisé par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe ainsi que des usages spécifiques associés (fax, portier...).

« **Terminal ATA Mobile** »: équipement agréé par ENOCOM s'appuyant sur une connexion via le Réseau Mobile, et utilisé par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe ainsi que des usages spécifiques associés (alarme, portier...).

« **Terminaux IP** »: terminaux fixes agréés par ENOCOM qui seront utilisés par le Client pour bénéficier du Service de téléphonie fixe. Une liste des Terminaux IP agréés est disponible sur le site <https://www.enocom.fr> rubrique « Les solutions de téléphonie fixe » ou sur simple demande adressée au Service clientèle.

« **Terminaux Data Analogiques** »: équipements permettant d'émettre et de recevoir des données tels que notamment les télécopieurs, machines à affranchir, terminaux de paiement, alarmes, télémaintenances, interphone.

« **Voix sur IP** »: communications téléphoniques voix via le réseau Internet ou tout autre réseau acceptant le protocole TCP/IP.

Article 3 - Description du Service

Au titre du Service, le Client bénéficie de tout ou partie des Services décrits ci-après.

3.1. Service de téléphonie fixe

3.1.1. Solution d'interconnexion de Pbx

Dans ce cadre, le Service de téléphonie fixe comprend la fourniture d'un accès au Réseau de télécommunications d'ENOCOM au travers d'interfaces de type TO, T2 ou IP/SIP, et des services associés s'y rattachant qu'ils soient inclus dans l'offre ou qu'ils fassent l'objet d'une facturation spécifique.

Ce Service permet aux Utilisateurs du Client d'émettre des appels {appels sortants} vers n'importe quel numéro de téléphone du plan public de numérotation national ou international et de recevoir des appels {appel entrants} sur une tranche de numéros attribuée ou repris par ENOCOM. Ce Service est fourni, soit par l'intermédiaire d'un accès IP soit dans le cadre du VGA.

Les numéros utilisés par le Client pour les appels sortants doivent respecter le format E-164 (+33ZABPQMCDU) ou présenter 10 digit (OZABPQMCDU). A défaut, ENOCOM se réserve le droit de ne pas acheminer les appels sortants du Client.

3.1.2. Offre de Communications Unifiées

L'offre de Communications Unifiées est une solution permettant de bénéficier de différentes fonctionnalités de téléphonie classiques et évoluées, assurées par la plate-forme de Service de communication unifiée d'ENOCOM, incluant notamment:

- des Lignes de téléphonie dites « Lignes Fixes » (Lignes Fixes IP, Lignes Fixes GSM ou Lignes Softphone) étant précisé que l'application « Webex » peut être utilisée pour l'accès au service voix lié à ces Lignes Fixes;
- des options de services de téléphonie et des services applicatifs.

Le détail des fonctionnalités de l'Offre de Communications Unifiées et des prérequis techniques est décrit dans les guides utilisateurs de l'offre disponible sur le site <http://www.enocom.fr>.

Le Client est informé que les produits et services « Webex » sont produits par la société « Cisco International Limited » dont l'accès et l'utilisation sont soumis à la conclusion du contrat de licence de l'utilisateur final et à l'acceptation des conditions générales relatives à l'utilisateur final disponibles sur le site de Cisco (https://www.cisco.com/c/fr_fr/index.html) et accessibles depuis l'application Webex. Le Client reconnaît (i) les accepter sans réserve et en garantir le respect à ENOCOM et (ii) qu'ENOCOM n'est pas partie à ces conditions et n'est pas responsable du bon fonctionnement du produit Webex.

Interface de gestion de la téléphonie

Ce service permet au Gestionnaire du Client et à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service par l'intermédiaire d'une interface Web mise à la disposition du Client.

L'accès à l'interface nécessite une authentification à l'aide d'un login et d'un mot de passe qui seront communiqués au Client par courrier électronique.

Les identifiants peuvent être modifiés par ENOCOM à tout moment au cours du Contrat par envoi d'un courrier au Client. Les identifiants du Client sont personnels et confidentiels.

Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur, et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier. Le Client doit informer immédiatement ENOCOM de toute perte, détournement ou utilisation non autorisée de ses identifiants, ENOCOM ayant alors la possibilité de bloquer l'accès à l'Espace Clients ou de donner de nouveaux identifiants. En cas d'utilisation détournée ou non autorisée des identifiants du Client, le Client devra en informer le Service Clients d'ENOCOM par lettre recommandée avec avis de réception au plus tard dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la perte, le détournement ou l'utilisation non autorisée.

L'interface dédiée au Gestionnaire permet notamment d'administrer l'ensemble du parc fixe et mobile de la société, de définir le plan de numérotation abrégée, les services autorisés pour chaque Utilisateur, les paramétrages de type renvois d'appels, interceptions de groupe, filtrages patrons secrétaires, ainsi que les différents filtrages et interdictions (numéros autorisés, numéros interdits).

L'interface dédiée à l'Utilisateur lui permet notamment de gérer ses propres paramètres de téléphonie, d'accéder à ses journaux d'appels (derniers appels émis, reçus, manqués), de consulter l'annuaire d'entreprise ou sa messagerie vocale.

Interface de programmation d'application (API)

ENOCOM met à disposition du Client des «API» (« application programming interface» ou « interface de programmation d'application») lui permettant de configurer les Services de l'offre « BFLEX - WEBEX».

Pour utiliser les API, le Client doit (i) avoir souscrit au préalable l'offre « BFLEX - WEBEX» proposée par ENOCOM et (ii) disposer d'un accès internet.

Au titre de ce Service, ENOCOM fournit au Client des droits d'accès à un portail (le« Portail API») lui permettant d'utiliser les API mis à disposition par ENOCOM sur la base des informations techniques préalablement fournies par le Client. ENOCOM ne pourra en aucun cas être tenue pour responsable en cas de dysfonctionnement des API résultant d'informations inexactes et/ou erronées qui auraient été communiquées par le Client dans le cadre de ce Service, le Client peut bénéficier:

- d'un support sous réserve de souscrire auprès d'ENOCOM un service d'Assistance Technique Dédinée (hors problèmes de configuration imputables au Client);
- d'un accompagnement (formation, développement spécifique pour l'utilisation des API) sous réserve de l'acceptation par le Client du devis proposé par ENOCOM. Lorsque le Client utilise ses API, et à fortiori si le Client développe et/ou héberge ses API via ses propres ressources (intégrateur, prestataire, ressources internes...), il supporte alors l'entière responsabilité des risques associés à la manipulation de ses API, notamment la perte de ses données et la perte de configuration des services de téléphonie de l'offre« BFLEX - WEBEX».

3.1.2.1 Ligne Fixe IP

La Ligne Fixe IP permet à l'Utilisateur de bénéficier d'un service de téléphonie fixe d'entreprise. Elle est soumise aux prérequis suivants:

- l'utilisation d'un Terminal IP ou ATA IP (Analog Terminal Adapter) fourni par ENOCOM. Dans le cas de l'ATA, ENOCOM préconise son installation au plus près de l'Utilisateur;

- le raccordement préalable du Site au Réseau Fixe via une Liaison compatible soumise aux conditions particulières: « Solutions IT: solutions d'accès internet/solutions réseaux et sécurité »;
- la mise en conformité du Site pour permettre le raccordement des Terminaux IP.

Les Terminaux ATA IP fournis par ENOCOM supportent tous les usages voix, fréquences vocales « DTMF » (par ex. possibilité d'ouvrir un portier via l'envoi de fréquences vocales) et fax. Les usages de type « MODEM » hors fax (par ex. modem de transmission, machine à affranchir...) sont possibles via un Terminal ATA IP mais le bon fonctionnement du Service n'est pas garanti par ENOCOM.

3.1.2.2 Ligne Fixe GSM

La Ligne Fixe GSM est un service de téléphonie destinée à un usage fixe, mais s'appuyant sur le Réseau Mobile GSM d'ENOCOM pour l'acheminement des communications.

La Ligne Fixe GSM:

- bénéficie d'un numéro de téléphone fixe (géographique ou commençant par 09).
- ne fonctionne que pour des services de téléphonie (voix) en France Métropolitaine et nécessite une bonne couverture du Site concerné par le Réseau Mobile.

La Ligne Fixe GSM est par ailleurs soumise aux conditions et limites d'utilisation prévues dans les Conditions Particulières « Solutions de téléphonie mobile » accessibles sur <http://www.enocom.fr>. Le détail des fonctionnalités de l'Offre de Communications Unifiées et des prérequis techniques est décrit dans le guide utilisateur de la solution disponible sur le site <http://www.enocom.fr>.

Les Terminaux ATA Mobile fournis par ENOCOM supportent tous les usages voix et fréquences vocales « DTMF » (par ex. possibilité d'ouvrir un portier via l'envoi de fréquences vocales). En revanche, aucun usage de type « MODEM » (par ex. fax, modem de transmission, machine à affranchir...) n'est possible via un Terminal ATA Mobile.

3.1.2.3 Ligne Softphone

La Ligne Softphone est un service de téléphonie destiné à un usage fixe, mais s'appuyant sur tout type de connexion internet (Wi-Fi, Réseau Mobile) pour l'acheminement des communications.

Ce Service fonctionne via une application disponible sur smartphone et tablette (Android ou iOS) ou ordinateur (Windows ou MacOS).

Chaque Ligne Softphone bénéficie d'un numéro de téléphone fixe (géographique), et permet uniquement d'émettre et de recevoir des communications voix en France métropolitaine, sous réserve d'accès à une connexion internet (Wi-Fi, Réseau Mobile).

Compte tenu de l'état de l'art, de la nature et de la diversité des moyens techniques, les services de communications fournis dans le cadre de la ligne Softphone sont fournis sans engagement de qualité de service.

Le Service Softphone ne saurait remplacer les services de téléphonie traditionnels en ce qui concerne l'acheminement des appels à destination des services d'urgence. Il appartient au Client de prendre des dispositions de communications alternatives afin de s'assurer qu'il demeure en mesure d'émettre des appels d'urgence.

3.1.2.4 Serveur Vocal Interactif

Ce Service permet la réception des appels sur une ligne fixe à laquelle est associée une fonction « standard automatique », qui décroche automatiquement en diffusant une annonce vocale interactive.

Cette annonce vocale oriente les appelants vers une sélection de choix de transferts d'appels.

Le Service est administrable directement par le Client via son interface de Gestion ou par l'intermédiaire du Service Clients.

Les annonces vocales sont fournies par le Client sous forme de fichiers informatiques au format défini par ENOCOM.

Le Client fait son affaire du respect des dispositions du Code de la propriété intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et garantit ENOCOM contre toute réclamation ou action de tiers.

3.1.2.5 Groupe d'appels

Ce type de ligne destiné à la réception d'appels permet de joindre plusieurs Utilisateurs derrière un même numéro suivant une règle de distribution d'appels prédéfinie et adaptée aux besoins du Client.

Cette ligne est virtuelle, elle ne peut pas être associée à un poste physique, et ne peut donc pas émettre d'appels.

Le détail des fonctionnalités est décrit dans la rubrique Assistance du site ENOCOM.

3.1.2.6 Faxvirtuel

Ce Service est destiné à la réception de fax (« Web to Fax ») et à l'envoi de fax (« Fax to mail »). Le fax virtuel est géré depuis l'interface de gestion du service de téléphonie.

Le détail des fonctionnalités est décrit dans la rubrique « Assistance » disponible sur le site internet d'ENOCOM (<https://www.enocom.fr>).

3.1.3. SOLUTION UCAAS

La solution UCAAS est un Service de voix sur IP qui permet au Client de disposer de fonctionnalités de téléphonie classiques et évoluées assurées par la Plate-forme de Service UCAAS d'ENOCOM.

L'accès à ce Service nécessite les prérequis suivants:

- le raccordement du ou des Sites du Client à la Plate-forme de Service UCAAS via une Liaison d'accès,
- la souscription des Services VPN et de la solution d'interconnexion de PBX pour l'acheminement des communications entrantes et sortantes.

3.2. Service Internet

En complément d'une Solution d'interconnexion de PBX et/ou de l'offre de Communications Unifiées, le Client a la faculté de souscrire aux options de mutualisation accès Internet.

Ces options permettent au Client de bénéficier d'un accès permanent et illimité à Internet depuis son Site. Il est précisé que l'accès Internet est fourni par l'intermédiaire d'une Liaison dont la capacité est mutualisée, dans le cadre d'un raccordement IP, avec le Service de téléphonie fixe tel que décrit ci-dessus.

En conséquence, l'attention du Client est attirée sur le fait que la capacité (bande passante) de la Liaison est affectée prioritairement à l'acheminement du trafic voix. Dès lors, ENOCOM ne peut garantir le débit réservé au trafic Internet.

3.3. Accès VGA

Le VGA permet au Client, pour ses services de téléphonie, d'avoir comme unique interlocuteur ENOCOM. A ce titre, ENOCOM lui facture l'abonnement téléphonique de l'opérateur historique ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux, lesquelles restent néanmoins acheminées par l'opérateur historique. ENOCOM gère les accès du Client (commande et résiliation d'accès, gestion des incidents).

Le VGA peut être fourni sur la solution Ligne Analogique ou sur les Solutions Fixes d'interconnexion de PBX et Ligne numérique classique, que ceux-ci soient existants ou à créer.

Il ne peut en revanche être fourni sur:

- les accès supportant un poste d'exploitation de l'opérateur historique {postes internes à l'opérateur historique),
- les accès (ligne) corps d'un groupement technique,
- les accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement,
- les accès temporaires,
- les cabines et publiphones,
- les accès ou groupement supportant un contrat de détail de l'opérateur historique de type« Numeris Duo» ou« Numeris ltoo ».

Les NOi peuvent être modifiés pour des raisons de contraintes techniques sous réserve d'un préavis de six (6) mois. Si le Client souscrit au VGA sur une ligne téléphonique déjà existante, il en conservera le numéro de téléphone, sous réserve que celui-ci ait été initialement attribué par l'opérateur historique.

3.4. Services optionnels

ENOCOM met à la disposition du Client, dans le cadre des Offres de Communications Unifiées et/ou UCAAS et/ou d'interconnexion de PBX décrites à l'Article 3.1« Service de téléphonie fixe» ci-avant, un ensemble de Services optionnels décrits ci-après. Le cas échéant, si ces Services ne sont pas inclus dans l'offre, la tarification de ces Services et des éventuels Équipements relatifs à leur utilisation figure dans les Tarifs en vigueur.

Il est précisé que les Terminaux Fixe GSM ne sont disponibles que dans le cadre de l'offre de Communications Unifiées« BFLEX - WEBEX».

3.4.1. Location des Terminaux IP ou Fixe GSM

Le Client s'engage à n'utiliser le Service qu'avec des Terminaux IPou Fixe GSM agréés par ENOCOM. Les Terminaux peuvent être acquis par le Client conformément aux Conditions Générales ou loués dans les conditions décrites ci-dessous. La livraison, le raccordement et la mise en service des Terminaux IPou Fixe GSM sont effectués par ENOCOM ou ses partenaires distributeurs installateurs. Le Client s'engage à faire

un usage du Service conforme au guide d'utilisation des Terminaux IP ou Fixe GSM remis par ENOCOM lors de la Mise en Service.

Conditions de location des Terminaux IP ou Fixe GSM

Le Service de location des Terminaux IP ou Fixe GSM est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement identique à celle de la Ligne fixe à laquelle il est rattaché. ENOCOM fait ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement des Terminaux IP ou Fixe GSM, incluant l'entretien pièces et main d'œuvre des Terminaux IP ou Fixe GSM utilisés normalement. Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Dans ces cas, les frais de remise en état par ENOCOM sont à la charge du Client. Sont également exclus de l'entretien les éléments mobiles (cordons, fils, prises) et les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire.

En cas de dysfonctionnement des Terminaux IP ou Fixe GSM, constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler à ENOCOM. Dans le cas où le déplacement de personnel d'ENOCOM sur le Site est jugé nécessaire par ENOCOM, celui-ci est pris en charge par ENOCOM au titre des présentes dans la limite d'une (1) intervention par an par Terminal IP ou Fixe GSM.

Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, ENOCOM se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer ainsi que des moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation des Terminaux IP ou Fixe GSM.

Modification des Terminaux IP ou Fixe GSM

Toute intervention sur les Terminaux IP ou Fixe GSM opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit d'ENOCOM est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat.

ENOCOM peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes Conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie des Terminaux IP ou Fixe GSM par d'autres Terminaux IP ou Fixe GSM remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles des Terminaux IP ou Fixe GSM remplacés, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer.

Restitution des Terminaux IP ou Fixe GSM

Au terme d'un Contrat ou en cas de résiliation d'un Contrat, le Client doit restituer à ENOCOM les Terminaux IP ou Fixe GSM loués dans le respect des dispositions de l'article 7 (Équipements) des Conditions Générales.

3.4.2. Installation des Terminaux IP (à partir de cinq (5) postes par Site pour la solution UCAAS et/ou Communications Unifiées)

Au titre de cette prestation ENOCOM assure l'installation et la mise en service des Terminaux IP et des Commutateurs Réseau nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation est réalisée par ENOCOM ou tout tiers désigné par celle-ci. Elle peut nécessiter plusieurs interventions.

Le Client devra faciliter l'accès à son Site pour permettre la réalisation de cette prestation, et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet.

Dans l'hypothèse où ENOCOM constaterait lors du rendez-vous d'installation qu'elle ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, ENOCOM facturera au Client un montant

forfaitaire de trois-cent soixante (360) € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

3.4.3. Echange sur Site

Contenu des Prestations

Au titre du service Echange sur Site, ENOCOM s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal loué défectueux.

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

Prix

Les services d'Échange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte défini dans les Tarifs en vigueur. Les prix forfaitaires applicables au titre du Terminal IP ou Fixe GSM de remplacement sont disponibles auprès du Service Clients fixe. Ces prix sont susceptibles d'être modifiés à tout moment par ENOCOM. Par ailleurs, à défaut pour le Client de respecter le rendez-vous fixé pour procéder à l'échange, le Client sera facturé du coût de l'intervention.

Mode opératoire

Le Client doit contacter par téléphone le Service Clients fixe d'ENOCOM, en indiquant le lieu d'échange:

si le Client a souscrit une offre dédiée aux Petites et Moyennes Entreprises, le numéro de contact est le 1067 (coût d'un appel local depuis un poste fixe) ou le +33 981 66 40 33 depuis l'étranger,

pour toutes les autres offres, le n° de contact est celui communiqué au Client au moment de la souscription de l'offre par le commercial d'ENOCOM (coût d'un appel local depuis un poste fixe).

L'échange du Terminal IP ou Fixe GSM loué sous vingt-quatre (24) heures ouvrées permet, sous réserve de disponibilité, la fourniture en France métropolitaine à l'adresse choisie par le client, d'un Terminal IP ou Fixe GSM de remplacement le jour ouvrable suivant sa déclaration de panne effectuée et validée par le Service Clients fixe d'ENOCOM dans les conditions susmentionnées.

3.4.4. Remplacement des Terminaux loués (dans le cadre des Solutions UCAAS et/ou Communications Unifiées)

ENOCOM s'engage à procéder au remplacement des Terminaux signalés comme défectueux par le Client par appel au SAV d'ENOCOM au numéro susvisé à l'article 3.4.3, qui lui indique alors la procédure à suivre.

Le remplacement des Terminaux défectueux loués est effectué gratuitement par ENOCOM sous réserve:

- du respect de la procédure précitée,
- que le Terminal ait été utilisé et entretenu conformément aux instructions du constructeur.

3.4.5. Annonce personnalisable (pour les Solutions UCAAS et/ou Communications Unifiées et/ou Interconnexion de PBX)

Au titre de cette option ENOCOM offre au Client la possibilité de définir des films sonores pour certains services de téléphonie (double appel, mise en garde, musique d'accueil, annonce d'attente,...).

Il est précisé qu'ENOCOM ne fournit en aucun cas les films sonores au Client, celui-ci faisant son affaire de les concevoir ou de les acquérir sous sa seule responsabilité. Les films sonores sont mis en œuvre lors du paramétrage initial par ENOCOM.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'utilisation d'un système d'attente musicale peut être soumise à déclaration auprès des organismes de gestion collective de droits d'auteurs (SACEM, SPP, SACD,...). Dans le cas où le film sonore choisi par le Client donnerait lieu au paiement de redevances au titre des droits d'auteurs, de producteur ou d'artiste interprète, ces redevances seront à la charge du Client.

Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des films sonores qu'il aura sélectionnés. Le Client s'engage à garantir ENOCOM à ce titre et supportera tous les coûts et dépenses qui pourraient résulter de ces réclamation ou actions.

3.4.6. Réseau local managé (pour l'offre de Communications Unifiées)

Au titre de ce Service optionnel, ENOCOM assure la fourniture, l'installation, la configuration, la supervision et la maintenance d'un Commutateur Ethernet.

Description du Service

Outre la fourniture d'un Commutateur Ethernet permettant de raccorder les Terminaux IP sur chaque Site client, le Service comprend:

- le raccordement du Commutateur Ethernet au routeur d'accès CPE d'ENOCOM;
- la fourniture de 24 cordons RJ45 catégorie 6 blindés de 1 mètre permettant le cas échéant, le raccordement des ports du Commutateur Ethernet au panneau de brassage du Client;
- la configuration standard initiale du Commutateur Ethernet;
- la délégation à ENOCOM des modifications de configuration pendant la durée du Contrat;
- le stockage centralisé et l'archivage par ENOCOM de la configuration active en cours de chaque Commutateur Ethernet;
- l'évaluation des nouvelles versions logicielles éditées par le constructeur du Commutateur Ethernet.

Le Service ne comprend pas:

- la maintenance des cordons fournis avec le Commutateur Ethernet;
- la fourniture de cordons supplémentaires éventuellement nécessaires en cours de Contrat;
- la mise à jour automatique des versions logicielles du Commutateur Ethernet.

Installation

Lors de la souscription initiale au Service RESEAU LOCAL MANAGE, le Client souscrit une prestation d'installation sur Site par un technicien. Des Frais de mise en Services (FMS) sont appliqués par commutateur Ethernet. Au titre de cette prestation, ENOCOM ou son sous-traitant assure l'installation et la mise en service des équipements nécessaires au bon fonctionnement du Service RESEAU LOCAL MANAGE.

Cette installation est réalisée par ENOCOM ou tout tiers désigné. Le Client devra faciliter l'accès à son Site pour permettre la réalisation de cette prestation, et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet.

Le Client devra accepter l'un des créneaux de rendez-vous proposé par ENOCOM ou tout tiers désigné pour la réalisation de cette prestation. Dans l'hypothèse où ENOCOM constaterait lors du rendez-vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, ENOCOM facturera au Client un montant forfaitaire de trois cent soixante (360) € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).

La prestation comprend le câblage des équipements entre le Commutateur Ethernet et le Panneau de brassage.

La prestation ne comprend notamment pas:

- la migration physique sur le Commutateur Ethernet des équipements informatiques du Client présents sur Site;
- la mise à disposition d'un câblage plus long que celui fourni avec les Equipements;
- d'éventuels travaux {percements, etc...} dans les locaux du Client;
- l'utilisation d'un Commutateur Ethernet appartenant au Client pour le déport de tout ou partie des Terminals IP;
- la configuration, l'installation et l'utilisation en standard des ports SFP.

Durée de Service

Sauf accord contraire des Parties, le Service est souscrit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois à compter de la date de début de facturation telle que définie à l'article 8 ci-après.

Résiliation

Le Contrat et les Services peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues dans les Conditions Générales.

En cas de résiliation d'un Service avant le terme de sa période d'engagement, le Client sera redevable de la totalité (100%) des mensualités, hors remise, restant dues au titre du Service jusqu'à la fin de sa période minimale d'engagement.

Conditions financières

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

La facturation débute à compter de la Date de mise en service du Service conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-dessous.

La première facture inclut les abonnements facturés prorata temporis et les frais de mise en service.

3.4.7. Option Collaboration (pour l'Offre de Communications Unifiées)

Application Webex

Cette option, en complément d'une Ligne Fixe, permet au Client de bénéficier de l'application « Webex (anciennement BPHONE) » qui donne accès aux fonctionnalités de communications listées ci-après, depuis un smartphone, une tablette ou un ordinateur compatible:

- messagerie instantanée et Gestion de présence;
- annuaire centralisé;
- partage d'écrans et de fichiers;
- click-to-call et Softphone;
- salle de conférence personnelle audio et vidéo.

Le détail des fonctionnalités et leurs conditions d'utilisation sont accessibles dans la rubrique Assistance du site ENOCOM à l'adresse suivante: <https://www.enocom.fr/assistance-telephonie-fixe-communications-unifiees>.

Webex est téléchargeable sur les plateformes de téléchargement Android et Apple pour les mobiles et tablettes et depuis le Portail de Gestion de l'offre de « Communications Unifiées » pour les versions PC et MAC.

L'usage de l'application Webex est conditionné à l'acceptation préalable et sans réserve, par le Client, des conditions du Contrat de Licence Utilisateur Final proposées lors de son installation.

L'attention du Client est attirée sur le fait que l'installation de l'application Webex sur les Terminals ou Équipements (PC/MAC) de ses Utilisateurs relève de sa responsabilité. De même, la déclaration de localisation de l'usage de l'application Webex est à la charge du Client si elle diffère de l'adresse postale déclarée lors de la commande initiale du Service. ENOCOM met à disposition depuis l'Espace Client Gestionnaire un outil pour effectuer ces modifications.

L'usage de l'application est autorisé uniquement depuis la France métropolitaine.

Prérequis techniques

Le bon fonctionnement des Services ne peut être assuré qu'avec les équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'utilisation proposés au Client et sous réserve du respect par ce dernier des prérequis techniques mis à sa disposition dans la rubrique « Assistance » du site ENOCOM. Ces prérequis concernent notamment:

- la configuration minimum selon l'équipement;
- l'ouverture des ports nécessaires à la connexion des services proposés dans le cadre de l'application Webex.

Support de l'application

Le Client fait son affaire de l'assistance de ses Utilisateurs en ce qui concerne la connexion à l'application Webex (vérification du login et mot de passe) et à son utilisation. Les Login de connexion sont envoyés au Gestionnaire lors de la souscription de l'Option Collaboration. Le Gestionnaire a également la possibilité de modifier les logins Utilisateurs depuis le Portail de Gestion.

Avertissement relatif aux Services

Compte tenu de l'état de l'art, de la nature et de la diversité des moyens techniques les Services de communications fournis dans le cadre de l'option Collaboration sont fournis sans engagement de qualité de service.

L'application Webex ne saurait remplacer les services de téléphonie traditionnels en ce qui concerne l'acheminement des appels à destination des services d'urgence. Il appartient au Client de prendre des dispositions de communications alternatives afin de s'assurer qu'il demeure en mesure d'émettre des appels d'urgence.

3 . 4 . 8 . Web standardiste (pour l'offre de Communications Unifiées)

L'option Web Standardiste est une application destinée à l'accueil téléphonique accessible directement depuis un navigateur internet.

Depuis son application, le Client pilote ses appels et bénéficie dans ce cadre des fonctionnalités suivantes:

- affichage des appels entrants, fonction de décrocher et raccrocher, Interception d'appel, transfert d'appels;
- rappel du dernier appelant;
- mise en attente d'un second appel/va et vient;
- conférence à 3;
- accès à l'annuaire d'entreprise.

Le détail des fonctionnalités est décrit dans la rubrique Assistance du site ENOCOM.

3 . 4 . 9 . Option mobile BFLEX

Cette option est disponible pour les Clients avec une offre de forfait mobile proposée par ENOCOM. Elle permet de bénéficier sur un Terminal mobile des services associés à une ligne de téléphonie fixe BFLEX (renvoi d'appel, transfert d'appel, accès à l'interface de gestion de la téléphonie fixe...)

La souscription de cette option engendre la réinitialisation de la messagerie vocale et la perte de l'historique de la messagerie vocale associés à la Ligne mobile. Lorsqu'elle est utilisée à partir d'un terminal de la marque « Apple », elle engendre l'indisponibilité de la messagerie vocale visuelle.

3.5. Services Managés

Les Services Managés sont des services de gestion au quotidien de certains Services. Ils sont opérés par ENOCOM à distance et permettent d'effectuer des actions sur la configuration ou le paramétrage desdits Services. Ces actions sont limitées à celles proposées au Client sur son Espace Client Gestionnaire, rubrique « Assistance technique ». Le Client est responsable des changements demandés. Il lui appartient d'évaluer les impacts et les risques de ces demandes sur le bon fonctionnement de son Service.

Article 4 - Conditions préalables d'accès au Service

4.1. Généralités

L'accès au Service nécessite, outre la collaboration active du Client, la mise en œuvre des prérequis techniques et administratifs tels que décrits à l'article 3 des Conditions Générales et/ou qui auront été communiqués au Client dans le cadre de la commande du Service.

Le Client est par ailleurs informé que l'interruption du Service de téléphonie fixe, en cas de panne électrique ou pour quelque cause que ce soit, entraîne une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers ...).

De même, dans le cadre d'un accès IP, ENOCOM ne peut garantir le bon fonctionnement du Service avec des Terminaux Data Analogiques.

Le Client est seul responsable des conséquences liées à un défaut de sécurisation de ses mots de passe en vue d'accéder au Service, notamment dans le cas où le Client utilise son propre système de gestion ou le délègue à un tiers via une méthode d'authentification unique (par exemple « SSO »).

Dans le cadre de la solution Fixe d'interconnexion de PBX, le Client peut demander le raccordement centralisé d'un seul PBX portant la téléphonie de l'ensemble de ses Sites. Toutefois, dans cette hypothèse, le Client s'engage à mettre en place en collaboration avec ENOCOM un plan d'acheminement de ses appels ainsi qu'un protocole d'accès aux numéros d'urgence. ENOCOM ne pourra fournir des tranches de numérotation géographiques que pour les zones de numérotation élémentaires correspondant aux Sites du Client. Le Client est responsable de l'utilisation desdites tranches uniquement sur les postes téléphoniques des Sites correspondant. En cas de déménagement d'un Site, le Client doit en informer ENOCOM. Si le déménagement est effectué vers une autre ZNE, le Client est informé que les tranches de numéros de l'ancien site ne pourront être conservées.

Par ailleurs, dans le cadre d'un raccordement centralisé, l'acheminement des communications vers les services d'urgence nécessite que le Client fournisse et tienne à jour une table de correspondance entre ses numéros SDAs et la localisation physique du poste téléphonique associé. ENOCOM ne pourra être tenue responsable des conséquences d'une correspondance erronée, ou d'une évolution de l'installation du Client qui n'aurait pas été portée à sa connaissance.

S'agissant des Sites PBX, en complément des dispositions des Conditions Générales précitées, il est précisé que l'installation du Service de téléphonie fixe implique une manipulation des interfaces du PBX appartenant au Client, notamment un changement des connexions aux réseaux opérateurs. Le Client fait son affaire de cette manipulation et s'engage à convoquer son installateur privé à la date et à l'heure convenue entre le Client et ENOCOM, pour le raccordement du PBX à l'Équipement d'ENOCOM.

Dans ce cas, le Client prend à sa charge les prestations facturées par son installateur privé.

Lorsque le raccordement du PBX est effectué avec le protocole SIP, le Client doit s'assurer que son installateur privé dispose des compétences nécessaires pour effectuer la configuration du Trunk SIP suivant les paramètres

fournis par ENOCOM.

En cas d'information erronée ayant conduit ENOCOM à livrer le Service sur un Site non approprié, ENOCOM pourra exiger du Client le versement de pénalités égales au montant total des dépenses engagées par ENOCOM pour livrer son Service sur ledit Site.

Lors de la souscription du Contrat, le Client choisit sous son entière responsabilité le nombre de communications simultanées qu'il souhaite attribuer au Site équipé de la solution Fixe d'interconnexion de PBX en fonction de la configuration de son Site et de ses usages.

Dans le cas d'accès Over The Top, deux (2) profils sont disponibles avec ou sans cryptage (TLS). Dans le cas d'une configuration sans cryptage, le Client est seul responsable de la sécurisation de sa solution.

Par ailleurs, le maintien en conditions opérationnelles et de sécurité du PBX dont la propriété est celle du Client, incombent totalement au Client. ENOCOM ne saurait être tenue responsable de tout incident ou fraude causé(e) via le PBX.

S'agissant des Offres de Communications Unifiées et UCAAS, en complément des dispositions des Conditions Générales précitées, il est précisé que l'accès au Service nécessite la réalisation préalable d'une validation technique qui vise à vérifier que l'aménagement du Site (LAN, locaux, câblage interne...) est conforme aux prérequis techniques du Service.

Cette prestation permet par ailleurs d'estimer le coût des éventuels travaux de mise à niveau du LAN du Site du Client.

La prestation de validation technique fait l'objet d'un compte-rendu communiqué au Client par ENOCOM. Le cas échéant, ce compte rendu est accompagné d'un devis émis par ENOCOM ou l'un de ses partenaires installateurs, chiffrant les travaux de mise à niveau du LAN nécessaires et d'un Bon de Commande ou Contrat de service intégrant les coûts additionnels correspondants.

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours ouvrés pour donner son accord sur le devis à ENOCOM. Le cas échéant le Client retourne à ENOCOM ou à son partenaire installateur, la Commande signée. En l'absence de réponse du Client dans le délai de 30 jours précité, le Contrat est résilié de plein droit et le prix de la prestation de validation technique est facturé au Client.

4.2. Cas particulier du VGA

Le Client donne mandat à ENOCOM d'effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'opérateur historique pour obtenir la mise en œuvre du VGA.

ENOCOM ne pourra être tenue responsable d'un éventuel refus de l'opérateur historique de mettre en œuvre le VGA.

Le Client déclare (i) être titulaire des lignes et des accès de base ou, à défaut, avoir obtenu l'accord du ou des titulaire(s) et engager sa responsabilité en cas de litige soulevé par le titulaire de la ligne, (ii) avoir résilié ou avoir commencé les démarches de résiliation de l'ensemble des services préexistants sur la ligne.

La souscription au VGA entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique souscrit par le Client auprès d'Orange ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers.

L'opérateur historique ou l'opérateur tiers continuera à facturer le matériel (terminal, télécopieur notamment) loué par le Client.

La mise en œuvre du VGA entraîne les conséquences suivantes pour le Client:

- impossibilité de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques,
- interruption technique des services téléphoniques (de type canal D sur accès de base) supportés par sa ligne téléphonique,
- dans certains cas, pour la solution Ligne analogique, l'interruption des services Internet sur DSL portés sur les fréquences hautes de la paire de cuivre. Dans ce cas, il est de la responsabilité du Client de contacter son FAI pour la remise en état de son service Internet.

Le Client, sous réserve d'éligibilité, peut sur la solution Ligne Analogique souscrire à une offre de détail haut débit sous réserve qu'elle repose sur l'utilisation des fréquences hautes de la paire de cuivre.

La mise en œuvre du VGA sur une ligne numérique ou analogique écrase les offres préexistantes sur ladite Ligne. Il appartient au Client de résilier les services incompatibles avec la mise en œuvre du VGA directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites. ENOCOM ne pourra encourir aucune responsabilité de ce chef.

Article 5 - Mise en service

Les Parties conviendront pour chaque Service commandé, d'une Date de mise en service prévisionnelle.

Une fois les opérations d'installation effectuées, ENOCOM, le cas échéant, réalise contradictoirement avec le Client une série de tests destinés à vérifier le bon fonctionnement du Service.

La mise en Service donne lieu à l'établissement d'un avis de mise en service qui est transmis au Client par courrier, fax ou e-mail.

Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de l'avis de mise en service pour contester par écrit la mise en service. A défaut de contestation par écrit du Client dans le délai précité, le Service sera réputé mis en service et accepté par le Client à la date figurant sur l'avis de mise en service.

En cas de contestation de la mise en service dûment justifiée, ENOCOM s'engage à corriger les anomalies signalées par le Client et à proposer au Client, dans les meilleurs délais, un rendez-vous pour une nouvelle mise en service qui donnera lieu à l'émission d'un nouvel avis de mise en service.

En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le Contrat et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le Client et telles que visées à l'article 3 des Conditions Générales, ENOCOM se réserve le droit de facturer au Client chaque déplacement supplémentaire nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans le cas suivant:

- défaut d'environnement (énergie, emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement d'ENOCOM),
- défaut d'accès au Site imputable au Client (impossibilité pour ENOCOM de se rendre à la date et heure convenus sur le Site),
- report de date ou annulation moins de cinq (5) jours avant la date prévue d'intervention d'ENOCOM,
- défaut de capacité à localiser la tête de câble Orange sur le Site,

- défaut d'information sur la complexité de la Desserte Interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client de signifier à ENOCOM les caractéristiques de la Desserte Interne (travaux, longueur, ...) adaptée à ses locaux et nécessaire à la mise en service. Toute desserte spécifique doit être disponible à date et heure convenues pour la mise en service des Équipements,
- défaut de réalisation d'une Desserte Interne dans le cas où le Client aurait conservé la prise en charge de la réalisation de cette desserte,
- tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.

Sans préjudice des dispositions précédentes, et par dérogation à l'article 6.1 des Conditions Générales, si la mise en service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, ENOCOM cédera à la mise en facturation du Site concerné dès lors que le retard sur la Date de mise en service prévisionnelle dépasse sept (7) jours ouvrés.

Article 6 - Durée du service

Pour la solution Ligne analogique et Fixe d'interconnexion de PBX, sauf accord contraire des Parties, les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois à compter de la date de début de facturation telle que définie à l'article 8 ci-après.

Pour les solutions Communications Unifiées et UCAAS, sauf accord contraire des Parties, les Services sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois, pour chaque Ligne fixe et de vingt-quatre (24) mois pour les Lignes souscrites dans le cadre du Service Mobile. Cette période minimale d'engagement est décomptée à partir de la Date de mise en service de chacune des dites Lignes souscrites.

Article 7 - Résiliation

7.1. Le Contrat et les Services peuvent être résiliés conformément aux modalités prévues à l'article 12 des Conditions Générales.

7.2. Dans l'hypothèse d'une résiliation partielle du Service de Convergence par le Client, les mensualités restant dues par le Client au titre du Service résilié, seront calculées sur la base du tarif de l'abonnement mensuel du Service concerné hors remise à la date de sa souscription.

Article 8 - Conditions financières

8.1. Prix

Les tarifs applicables au Service sont définis dans les Tarifs en vigueur à la date de souscription du Service.

8.2. Facturation

8.2.1. Facturation sites PBX, sites Communications Unifiées et Sites UCAAS

La facturation débute à compter de la première des deux dates suivantes :

- la Date de mise en service du Site conformément aux modalités prévues à l'article 5 ci-dessus,
- ou la date à laquelle le Client est en mesure d'émettre des appels sortants dans le cadre du Service de téléphonie fixe.

8.2.2. Facturation VGA

Le VGA fait l'objet:

- d'une facturation de frais lors de la mise en service du VGA,
- d'une facturation à la consommation établie mensuellement pour le trafic correspondant au mois précédent. Toute consommation non facturée au titre du mois précédent sera facturée le(s) mois suivant(s),
- d'une facturation mensuelle d'avance pour les abonnements et les abonnements, avec, le cas échéant, un montant minimal de facturation.

La première facture inclut les abonnements facturés *pro rata temporis* et les frais de mise en service.

Lors du terme ou de la résiliation du Contrat, le mois entier est dû.

Article 9 - Utilisation du service de téléphone fixe

9.1. Attribution du numéro

La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national.

Selon les souhaits du Client formalisés dans le Contrat, cette tranche de numéros de téléphone peut être:

- incluse dans les tranches de numéros attribués à ENOCOM ou à l'Opérateur Partenaire par l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP),
- la même que celle qui avait été attribuée précédemment au Client par son ancien opérateur.

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

Les demandes du Client notamment quant à l'architecture technique qu'il souhaite voir déployer pour ses Sites et les spécificités du protocole IP ont comme double conséquence i) de ne pas permettre l'affectation de ses numéros conformément à la zone de numérotation élémentaire correspondante aux implantations de ses postes téléphoniques, ii) d'engendrer d'éventuelles difficultés techniques en cas de demande ultérieure par le Client de portabilité des numéros susmentionnés.

9.2. Portabilité du numéro

La Portabilité permet au Client de changer d'opérateur de télécommunications pour confier son trafic à un autre opérateur (ci-après « Opérateur Prenant ») tout en conservant les numéros fixes attribués par son opérateur d'origine (ci-après « Opérateur Cédant ») pour un type d'accès. Un numéro bénéficiant de la portabilité est dit « porté ».

La demande de Portabilité Fixe d'un numéro doit être formulée lors la signature du Contrat par le Client titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'Opérateur Cédant pour le type d'accès concerné.

La signature du Contrat d'ENOCOM vaut mandat donné à ENOCOM et permet à ENOCOM d'effectuer les démarches auprès de l'Opérateur Cédant pour mettre en œuvre le portage

du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur Cédant pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant.

Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité Fixe.

La mise en œuvre de la Portabilité Fixe est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'Opérateur Cédant. Ce dernier pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité Fixe des numéros, entre autres, dans les cas suivants:

- l'adresse du Client est erronée,
- le nom du titulaire du numéro n'est pas correct,
- les numéros sont réservés chez l'Opérateur Cédant par le Client mais sont non actifs,
- les lignes correspondent à un abonnement temporaire,
- les numéros géographiques sont déjà portés par un autre opérateur.

ENOCOM informera le Client de la décision prise par l'Opérateur Cédant dans les meilleurs délais. ENOCOM ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité Fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre.

En cas de rejet ou de report de la demande par l'Opérateur Cédant, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité Fixe après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'Opérateur Cédant.

9.3. Présentation du Numéro chez le correspondant

La présentation du numéro de téléphone du Client s'affiche par défaut sur l'équipement terminal de son correspondant, à l'exclusion des appels à destination des réseaux mobiles et internationaux et ce, sous réserve des paramétrages effectués par le Client, selon la solution choisie.

Dans ce dernier cas, le Client peut toutefois s'opposer à la présentation de son numéro sur l'équipement terminal de son correspondant appel par appel ou effectuer le paramétrage correspondant, auquel cas les numéros appelants du Client ne seront pas présentés à leurs correspondants, à l'exception des appels effectués vers les services d'urgence.

Article 10 - Obligations spécifiques du client au titre du Service

10.1. Généralités

10.1.1. Un recensement des données Client est nécessaire à la programmation du Service par ENOCOM: caractéristiques du plan de numérotation, données Utilisateurs (nom, prénom, numéro d'annuaire, mail, profil, restrictions d'appels, estimation des volumes de communication, etc) . Ces données sont à fournir par le Client, par l'intermédiaire du fichier d'information client qui lui est communiqué par ENOCOM postérieurement à la signature du Contrat.

En cas de retard ou d'erreur du Client dans la communication des données, la Mise en Service est différée en fonction du nombre de jours supplémentaires nécessaires à la fourniture ou la correction desdites données par le Client.

Si le retard susmentionné excède trente (30) jours, ENOCOM pourra annuler la commande du Client et lui réclamer une pénalité forfaitaire correspondant à un an d'abonnement au Service.

10.1.2. Le Client s'interdit d'affecter les Lignes souscrites au titre du Service de téléphonie fixe à un autre Site que celui figurant sur la commande afférente aux dites Lignes, sauf accord exprès et écrit d'ENOCOM.

Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit ENOCOM contre toutes les conséquences financières.

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale abusive frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le « Contenu »), ou de toute autre utilisation des Services d'ENOCOM par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les équipements de ce dernier (un « Utilisateur »).

Il garantit ENOCOM contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

10.1.3. En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, ENOCOM se réserve le droit de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux dispositions de l'article 12 des Conditions Générales.

Dans le cadre des présentes, sont notamment considérées comme des cas d'utilisation inappropriée du Service sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif:

- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex: télécopieur, modem, serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client,
- l'utilisation pour un centre d'appel,
- l'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques.

Le Client s'engage à respecter les volumes d'usage tels que définis dans les Tarifs pour les appels illimités.

10.2. Responsabilité spécifique du Client relative au VGA

10.2.1. Équipement et Terminaux

L'accès à certains Services Associés VGA ou Services Associés VGA Ligne Fixe Isolée nécessite de disposer d'un terminal possédant les fonctionnalités adéquates à leur usage. Il est de la responsabilité du Client de vérifier auprès d'ENOCOM si les Services Associés VGA souhaités seront effectivement gérés par celui-ci.

Certains équipements du Client {poste téléphonique, modem numérique ou adaptateur, standard téléphonique Numéris ou PABX, ...} peuvent être programmés pour activer certains des Services précités, sans abonnement et facturés à l'utilisation, de manière automatique. Le Client doit donc se renseigner spécifiquement sur ce sujet auprès d'ENOCOM afin de vérifier que son équipement ne programme pas automatiquement les Services précités.

10.2.2. Dimensionnement

Le Client doit adapter le nombre de ses Accès VGA et la Ligne analogique au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le Service et le réseau commuté de l'opérateur historique.

10.2.3. Entretien et garde

Le Client est responsable de la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison intérieurs situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'opérateur historique pour la fourniture du Service.

Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci.

Toute dépose, modification, réparation du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie doit être faite avec l'assistance de l'opérateur historique.

10.2.4. Raccordement pour les Accès numériques isolés ou en Groupement

Le Client s'engage à ne pas déplacer, modifier ou remplacer la« Terminaison Numérique de Réseau» installée par l'opérateur historique pour permettre l'Accès VGA.

Article 11 - Garanties de qualité de service

ENOCOM s'engage, au titre des Garanties de Qualité de Service (QoS), sur le Service de téléphonie fixe.

Les Garanties de Qualité de Service comprennent:

- les délais de mise en service,
- la Garantie de Temps de Rétablissement,
- la Garantie de Taux de Disponibilité du Service.
- les Garanties de performance.

A l'exception de la Garantie de délais de Mise en Service et de la Garantie de Temps de Rétablissement pour la FFTH avec une GTR de 10H (inclus dans les offres XGSPON 8 Gbps et sous réserve de souscription de l'option correspondante sur les offres FTTH GPON 1Gbps), les Garanties de Qualité de Service ne sont applicables qu'aux Liaisons Garanties, leur application aux Liaisons Standards étant exclue.

11.1. Cellule Assistance Technique

Ce service d'ENOCOM assure la prise en charge et le suivi des incidents notifiés par le Client selon les modalités décrites ci-après.

Pour les Services du Réseau Fixe, la Cellule Assistance Technique est accessible via l'Espace Client Gestionnaire ou par téléphone au numéro susvisé à l'article 3.4.3 ci-avant, aux horaires d'ouverture correspondant à la période de couverture des Garanties souscrite par le Client et définie ci-après.

Le Client doit s'assurer préalablement à la notification d'un Incident que celui-ci ne se situe pas sur ses propres Équipements ou sur son Site.

Le Client communiquera à la Cellule Assistance Technique toutes les informations lui permettant l'identification du Client et la qualification de l'incident.

Si l'incident résulte d'un élément ou d'un Équipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention d'ENOCOM pourra être facturée au tarif en vigueur.

11.2. Définitions et modalités

11.2.1. Période de couverture des garanties

La période de couverture des garanties correspond par défaut à la période du lundi au vendredi, de 8H30 à 19H00 (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées par ENOCOM).

La Période de Couverture des Garanties peut être étendue en fonction des Services ou des options souscrits par le Client.

11.2.2. Ticket d'incident

Le Ticket d'incident est créé par le Client via l'Espace Client Gestionnaire ou par ENOCOM à compter de la signalisation de l'incident par téléphone par le Client. Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'incident est attribué au Client par ENOCOM.

Le ticket d'incident est fermé par ENOCOM quand le Service est rétabli. Suite à la résolution de l'incident, la Cellule Assistance Technique constate avec le Client le rétablissement du Service et la clôture de l'incident.

11.2.3. Temps de Rétablissement

Le Temps de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du ticket d'incident provoqué par l'interruption totale de la Liaison Garantie, et la résolution de l'incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'incident. Le Temps de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister ENOCOM dans la résolution de l'incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'incident, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Temps de Rétablissement.

11.2.4. Taux de Disponibilité

Chaque période de calcul du Taux de Disponibilité débute à la date de mise à disposition effective du Service sur un Site et se calcule exclusivement pour les Incidents liés à l'interruption totale de la Liaison Garantie se produisant pendant la Période de Couverture des Garanties.

Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé annuellement à l'aide de la formule suivante:

- Taux de Disponibilité: (Temps de référence-Temps de panne)/ Temps de référence,
- Temps de référence: une année pleine, en minutes (365x24x60),
- Temps de panne: somme, en minutes des Temps de Rétablissement.

11.2.5. Temps de transit (latence)

Le temps de transit correspond au temps moyen de transfert, aller et retour, entre un Site Central et un Site distant d'un paquet de 128 octets, hors charge de la Liaison liée à la mesure.

Les valeurs de temps de transit mesurées ne sont prises en compte dans le calcul de l'engagement mensuel que si la charge constatée des Liaisons dans les deux sens ne dépasse pas 70% du débit souscrit (pour un débit moyen calculé sur cinq (5) minutes).

L'échantillon servant à effectuer les mesures est constitué d'un minimum de cinq (5) Sites et d'un maximum de 10% du nombre total de Sites inclus dans le Service.

Dans tous les cas les engagements sont mesurés à quatre-vingt dix (90) percentiles (c'est-à-dire en excluant 10% des valeurs extrêmes).

Le temps de transit se calcule uniquement sur les Liaisons Garanties, sur la classe de service voix, ainsi que sur la plus prioritaire des classes data si le Client a souscrit les Services ou les options correspondantes.

11.2.6. Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, ENOCOM sera redevable au Client des Pénalités libératoires dont le montant est mentionné aux présentes Conditions Particulières et plafonné, par année et pour un Site donné, à un mois d'abonnement mensuel au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels).

Le montant cumulé des pénalités au titre de l'ensemble des Sites par année (calculée à partir de la date de signature du Contrat) ne pourra pas dépasser un montant égal à 10% des factures réglées par le Client au cours de l'année au titre du Service.

Pour bénéficier des Pénalités, le Client doit en faire la demande écrite auprès d'ENOCOM dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à Pénalité s'est produit.

L'acceptation tacite ou expresse ou le versement de Pénalités par ENOCOM au titre des présentes Garanties emportent renonciation expresse à agir à l'encontre d'ENOCOM, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par ENOCOM des Garanties de Qualité de Service.

Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité d'ENOCOM ne peut être engagée en cas de suspension, de dégradation du Service, du fait d'un tiers ou d'un opérateur, du fait du Client (incluant

notamment les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs), ou du fait de tout autre cas de force majeure tel que définie dans l'article 17 des Conditions Générales.

ENOCOM ne saurait être tenue responsable en cas d'inaccessibilité d'un Site ou de difficultés exceptionnelles indépendantes de la volonté d'ENOCOM (grève, manifestation, évènement sportif, ...) empêchant ou retardant le traitement d'un incident.

11.3. Les délais de Mise en Service

11.3.1. Pour une configuration de moins de vingt (20) Sites ou déploiement de Liaisons xDSL ou FTTH

Le délai maximum de Mise en Service du premier Site est de:

- quarante-quatre (44) jours ouvrés pour les Liaisons portant une solution fixe d'interconnexion de PBX;
- soixante (60) jours ouvrés pour les Liaisons portant une solution fixe Communications Unifiées.

11.3.2. Pour une configuration de plus de vingt (20) Sites ou pour la mise en place de Liaisons Garanties (horsSDSL)}

Les Parties détermineront d'un commun accord un planning de Mise en Service. A défaut d'accord des Parties dans un délai de vingt et un (21) jours suivant la signature du Contrat, le planning sera défini en derniers recours par ENOCOM.

11.3.3. Pénalités associées

En cas de non-respect du délai de Mise en Service sur un Site, le Client a la faculté de demander le versement des pénalités suivantes:

Retard en nombre de jours ouvrés	Indemnité
de 1 à 5	50€ HT
de 5 à 10	100€ HT
Plus de 10	200€ HT

11.4. La Garantie de Temps de Rétablissement

11.4.1. Niveau d'engagement

ENOCOM s'engage à un Temps de Rétablissement, pendant la Période de Couverture des Garanties, inférieur ou égal à:

- 4 heures ouvrées, pour les Liaisons Garanties SDSL et FTTO/FTTE. La Période de Couverture des Garanties pour ces Liaisons Garanties est: pour le FTTO/FTTE du lundi au vendredi de 8h30 à 19h et le samedi de 9h à 18h; pour le SDSL du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.
- 10 heures ouvrées pour la liaison FTTH (inclus dans les offres XGSPON 8 Gbps et sous réserve de souscription de l'option correspondante sur les offres FTTH GPON 1Gbps} du lundi au vendredi de 8H30 à 19H et le samedi de 9H à 18H et le samedi de 9H à 18H.
- 10 heures ouvrées, pour les Liaisons Garanties FH du lundi au vendredi de 8H30 à 19H et le samedi de 9H à 18H.

Dans le cadre d'un Service centralisé, en cas d'incident sur le Site Central affectant les autres Sites, seul le Temps de Rétablissement sur ledit Site Central est pris en compte pour le calcul des pénalités.

11.4.2. Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Temps de Rétablissement, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en% du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels), seront les suivantes:

Temps de Rétablissement FTTO/SDSL	Pénalités
entre 4 et 8H	20%
entre 8H et 12H	50%
>12H	100%

Temps de Rétablissement FH (GTR 10H}	Pénalités
entre 10 et 12H	20%
entre 12H et 24H	50%
>24H	100%

Temps de Rétablissement FTTH (GTR 10H)	Pénalités
entre 10 et 14H	20%
entre 14H et 18H	50%
>18H	100%

11.5. La Garantie de Taux de Disponibilité

11.5.1. Niveau d'engagement

- Cas des sites mono raccordés:

ENOCOM s'engage à respecter une durée d'indisponibilité annuelle du Service inférieure ou égale à :

- pour les Services en FTTO/FTTE, douze (12) heures,
- pour les Services en Liaison Garantie SDSL, treize (13) heures,
- pour les Services en Liaison Garantie FH, dix neuf (19) heures.

- Cas des sites ayant souscrit à une solution optionnelle de sécurisation en double raccordements:

la durée d'indisponibilité annuelle varie de une (1) à six (6) heure(s) selon le niveau de sécurisation souscrit par le Client.

11.5.2. Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Taux de Disponibilité, les Pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en % du montant de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels), seront les suivantes:

Dépassement de la durée annuelle d'indisponibilité du Service	Pénalités
de 0 à 5 heures	20%
de 5 à 11 heures	50%
supérieur à 11 heures	100%

11.6. Les Garanties de Performance

11.6.1. Niveau d'engagement

ENOCOM s'engage sur un temps de transit moyen inférieur à 100 ms.

11.6.2. Pénalités associées

En cas de non-respect de la Garantie de Performance, le Client aura la faculté de demander le versement d'une indemnité égale à 5% de l'abonnement mensuel du Site au Service (à l'exclusion des abonnements aux options ou autres services additionnels).

Article 12 - Évolution du service

12.1. Amélioration du Service

ENOCOM recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte tout arrêt d'une technologie ou toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Équipements du Client et/ou d'ENOCOM pourront être imposées par ENOCOM, par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données par ENOCOM concernant ces évolutions.

Le Client reconnaît avoir été informé de la fermeture du réseau cuivre d'Orange utilisé au titre du Réseau Fixe, pour la fourniture par ENOCOM de certains Services.

Le Client reconnaît et accepte que, indépendamment de la durée du Contrat conclu:

- les Services basés sur la technologie cuivre ne pourront plus être commandés auprès d'ENOCOM au plus tard à compter du **31/01/2026**, sauf cas exceptionnel lié à l'état d'avancement de la fermeture du réseau cuivre (cette date étant initialement fixée au 31/01/2027).
- le Client s'engage à collaborer de bonne foi avec ENOCOM afin d'organiser la migration de ses Services vers des technologies alternatives au cuivre. A défaut, ces Services seront automatiquement résiliés au plus tard le **31/10/2030**.

Le Client reconnaît et accepte qu'ENOCOM est susceptible de procéder à des suspensions préventives de Service avant la date de résiliation afin de l'alerter sur les fermetures définitives à venir.

ENOCOM est également susceptible de modifier les dates de fermeture des commandes et/ou les dates de fermeture des accès aux Services basés sur la technologie cuivre. ENOCOM en avertira le Client moyennant le respect d'un délai de préavis de six (6) mois. Le Client s'engage à accepter ces modifications de calendrier et à respecter toutes prescriptions données par ENOCOM concernant ces évolutions.

12.2. Modification des conditions techniques de fourniture du Service

ENOCOM est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions notamment techniques de fourniture du Service. Dans le cas où ces modifications entraîneraient une mise à jour de la configuration des Sites, ENOCOM s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les

informations nécessaires à la réalisation des modifications. Les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

12.3. Modification du Service

Toute évolution du Service impliquant une modification de la Liaison d'accès, (ex: modification à la hausse ou à la baisse du débit) est soumise à une étude de faisabilité préalable d'ENOCOM.

Le Client est informé que le Service est susceptible de subir des perturbations et/ou des interruptions pendant les opérations d'évolution.

Les demandes seront facturées aux conditions financières mentionnées dans les Tarifs en vigueur.

12.3.1. Modification du Service de téléphonie fixe ou modification du débit internet

En cas de modification du Service de téléphonie fixe (nombre de communications simultanées) ou de la Liaison d'accès (ex: modification à la hausse ou à la baisse du débit), la mise en œuvre de la modification entraîne la prolongation de la durée d'engagement pour une durée de trente-six (36) mois à compter de la mise en Service de la modification.

12.3.2. Déménagement

- Déménagement du Site avant mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir ENOCOM par écrit au minimum cinquante (50) jours avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, ENOCOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera redevable à ENOCOM de tous les frais engagés et notamment tous les frais d'accès au Service.

- Déménagement du Site après mise en service du Service

Dans cette hypothèse, le Client est tenu de prévenir ENOCOM, par écrit, au minimum soixante (60) jours avant la date de changement de Site. Pour des cas spécifiques, ENOCOM pourra procéder à une étude de faisabilité du changement de Site en vue de poursuivre l'exécution du Contrat à des conditions à définir au cas par cas. Au cas où le déménagement est possible, le Client sera le cas échéant facturé des frais forfaitaires définis dans les Tarifs.

Par ailleurs, le Contrat sera reconduit pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de trente-six (36) mois. Si le Client ne souhaite pas ou ne peut pas continuer à bénéficier du Service, le Client versera à ENOCOM les indemnités prévues en cas de résiliation anticipée du Contrat par le Client, conformément à l'article 12 des Conditions Générales. Le Client est informé que l'opération de déménagement est susceptible d'entraîner une interruption du Service sur le Site concerné.