

**ARTICLE 1 – DOCUMENTS CONTRACTUELS**

NERIM SAS, ci-après dénommée "NERIM", a une activité d'Opérateur Télécom.  
Les présentes Conditions Particulières définissent les conditions dans lesquelles NERIM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au CLIENT du service CENTREX (ci-après le « Service »). Elles font partie intégrante du Contrat et relèvent des Conditions Générales de NERIM.

En cas de contradiction entre les Conditions Générales et les présentes Conditions Particulières, les Conditions Particulières prévalent. Les articles non modifiés des Conditions Générales restent applicables.

**ARTICLE 2. DÉFINITIONS**

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article.

« **NERIM CENTREX** » : Service proposé par des opérateurs de réseaux publics à partir de leur réseau, il assure les fonctions de PABX d'entreprise offrant à plusieurs utilisateurs en service partagé les facilités d'exploitation qui ne sont habituellement disponibles que dans les commutateurs privés (par exemple sélection automatique interne, position d'opératrice, accès direct au réseau, sélection directe des postes supplémentaires, transfert d'appels).

**ARTICLE 3. OBJET**

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour NERIM CENTREX.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de NERIM de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée

Le Contrat et les commandes acceptées par NERIM ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

**ARTICLE 4. DESCRIPTION DU SERVICE****4.1 Conditions d'accès et de fonctionnement du Service**

Le Service est réservé aux CLIENTS NERIM.

Pour bénéficier du Service, le CLIENT doit disposer de l'installation suivante :

- un câblage réseau fonctionnel existant disposant d'au moins une prise réseau (rj45) à chaque poste où sera installé un terminal,
- d'un terminal spécifique, loué ou vendu au CLIENT par NERIM.

Il est entendu à ce titre que le terminal doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne. Le CLIENT est informé que si le terminal est éteint, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.

Par ailleurs, il est impossible de brancher un fax sur le terminal.

Il est également entendu que pour bénéficier du service, l'installation du CLIENT fera l'objet d'une étude/pré visite consistant à vérifier que tous les prés requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectées sur la structure du CLIENT ainsi que sur la disposition et le réseau de ce dernier pour s'assurer de la faisabilité et pour préparer l'installation.

**4.2 Description du Service** - Le Service permet d'émettre des appels vocaux et de recevoir des communications téléphoniques vocales au moyen d'un terminal spécifique fourni par NERIM, raccordé au réseau du CLIENT.

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

Le Service comprend :

4.2.1 L'attribution par NERIM d'un numéro non géographique au CLIENT, distinct du numéro fourni par l'opérateur historique. A ce titre, il est entendu que le numéro de téléphone attribué par NERIM est incessible sous quelque forme que ce soit par le CLIENT. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant ;

Ce numéro pourra être un numéro de téléphone déjà utilisé par le CLIENT selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au CLIENT. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par le CLIENT du Bon de Commande par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique d'Orange pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise d'Orange, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) NERIM ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en oeuvre de la portabilité.

4.2.2 L'émission et la réception d'appels téléphoniques;

4.2.3 La gestion des communications (double appels, filtrage d'appels, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appels...);

4.2.4 L'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail...);

4.2.5 L'administration d'un groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...).

LE CLIENT est expressément informé que les appels vers toutes les destinations (sauf cas d'offres forfaitaires) seront facturés au CLIENT selon la grille tarifaire NERIM CENTREX dont le CLIENT reconnaît avoir reçu une copie.

LE CLIENT reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. C'est pourquoi il s'engage régulièrement à consulter sur le site Internet de Nerim la grille des tarifs.

En outre, le CLIENT reconnaît comme une utilisation abusive du service et donc sujette aux dispositions de l'article 9 des conditions générales de ventes :

- l'utilisation du Service à des fins autres que personnelles (notamment aux fins d'en faire commerce),
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de ré acheminement de communications,
- la cession ou la revente, totale ou partielle, du Service, sauf dans le cadre d'un contrat de partenariat signé avec NERIM
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet (tel que par exemple vers des services de jeux, de T'chat, de charme...) consultables par les biais d'un numéro géographique ou mobile et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plateforme de service bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

**4.3 Conditions d'utilisation/Forfait**

4.3.1 Le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles notamment en raison des volumes d'appels générés par certains types d'activités. Les utilisations suivantes du Service seront réputées comme inadaptées par NERIM, sans que cette liste ne soit limitative : utilisation (i) pour un centre d'appels, (ii) pour une plate-forme télémarketing, (iii) en tant que passerelle de réacheminement de communications, (iv) pour une utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone. En cas de constat par NERIM du non-respect par le CLIENT ou un quelconque des Utilisateurs du Service de ces utilisations, NERIM se réserve le droit de suspendre le Service dans les conditions prévues aux Conditions Générales.

4.3.2 Les forfaits NERIM sont illimités dans le respect de comportements raisonnables définis : 2h maximum par appel, de 8 heures à 21 heures 7 jours sur 7.

**ARTICLE 5. INSTALLATION DU SERVICE**

**5.1 Installation** - NERIM s'engage à installer ou faire installer dans les locaux du CLIENT les produits et services commandés par le CLIENT et acceptés par NERIM. A cet égard le CLIENT communiquera à NERIM, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer ses locaux conformément aux instructions de NERIM.

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

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

**5.3 Mise à disposition** - NERIM enverra au CLIENT une fois le lien d'accès produit ou validé par NERIM les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements au CLIENT matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Cette date fait foi dans tous les échanges entre NERIM et le CLIENT.

Dans le cas où le CLIENT dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où NERIM enverra au CLIENT sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de NERIM.

Le CLIENT dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services CENTREX à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, le CLIENT motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du CLIENT dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par le CLIENT, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par NERIM.

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

**5.5 Report du délai de mise à disposition** - En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi ou validé par NERIM et/ou chez le CLIENT, la mise en production des produits et services CENTREX en sera reportée d'autant.

**ARTICLE 6. UTILISATION DU SERVICE**

Dans l'hypothèse où le CLIENT souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable NERIM et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. NERIM s'engage à répondre à la demande du CLIENT sous 7 jours.

Le CLIENT supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de NERIM ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que NERIM n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

De plus, sans préjudice des dispositions des Conditions Générales, il est expressément convenu que la responsabilité de NERIM ne saurait, au titre des présentes, être engagée en raison des actions, agissements, mots, expressions, informations, données ou messages utilisés ou transmis par le CLIENT, les contenus diffusés, quels qu'en soit le support, et de manière plus générale, de l'utilisation du Service, notamment en ce qui concerne les incidences en matière de propriété intellectuelle (en particulier lorsque le CLIENT utilisent des Annonces personnalisées), et du non respect de la réglementation applicable à la publicité. A ce titre, le CLIENT garantit NERIM contre toute action, réclamation et/ou procédure judiciaire dont elle pourrait faire l'objet en raison de ces actes ou faits en raison de l'activité de le CLIENT, du contenu de ses services, ou l'utilisation des services exploités par ce dernier et s'engage à rembourser NERIM de tous les frais, en ce compris les frais afférents aux procédures judiciaires et les honoraires d'avocats exposés et que NERIM aurait pu être amenée à engager à ce titre.

**ARTICLE 7. MODIFICATION**

Le CLIENT, titulaire d'une offre NERIM CENTREX, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme NERIM.

Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le site Internet de NERIM ou

**CONDITIONS PARTICULIERES CENTREX NERIM**

sur le bon de commande.

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

NERIM se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie DSL, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les CLIENTS déjà raccordés.

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

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

**Ajout d'un équipement** - Les demandes relatives à l'ajout d'un terminal supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans un délai de 7 jours ouvrés.

**ARTICLE 8. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE**

**8.1 Délai de rétablissement** - NERIM dans le cadre d'une mise en place d'un service NERIM CENTREX SDSL, s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,99% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications des interruptions adressé à NERIM au cours de la période susmentionnée.

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

Si le CLIENT a souscrit au service optionnel GTR Avancée le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le CLIENT sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

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

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 20 % de la redevance mensuelle de l'offre NERIM CENTREX;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 40 % de la redevance mensuelle de l'offre NERIM CENTREX;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 60 % de la redevance mensuelle de l'offre NERIM CENTREX;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la redevance mensuelle de l'offre NERIM CENTREX.

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre NERIM CENTREX, constatée et mesurée par NERIM.

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

**8.2 IMS de l'offre NERIM CENTREX** - NERIM mesure la disponibilité annuelle du Service grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). NERIM s'engage à maintenir l'IMS annuelle inférieure à trente (30) Heures Ouvrées. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées :

- 30h <= IMS < 33h : 20 % de la redevance mensuelle de l'offre NERIM CENTREX;
- 33h <= IMS < 36h : 40 % de la redevance mensuelle de l'offre NERIM CENTREX;
- 36h <= IMS < 39h : 60 % de la redevance mensuelle de l'offre NERIM CENTREX;
- 39h <= IMS : 100 % de la redevance mensuelle de l'offre NERIM CENTREX.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

**8.4 Calcul des temps d'Interruption et des Temps de Rétablissement** - Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le CLIENT à NERIM, conformément à la procédure décrite à l'Article 8.6 ci-après, et l'heure à laquelle NERIM notifie au CLIENT le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné, conformément à l'Article 8.8 ci-après.

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

La responsabilité de NERIM ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le CLIENT,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 12.4 des conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers en particulier du fournisseur d'accès support de l'offre NERIM CENTREX
- du fait du CLIENT et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par NERIM pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par NERIM,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputable à NERIM,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de NERIM, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à NERIM par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

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

**8.6 Procédure de notification des Interruptions** - NERIM fournit à ses CLIENTS un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7/7 jours sur, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du CLIENT, NERIM qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, NERIM ouvrira un ticket d'incident enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'heure mentionnée sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le CLIENT de la déclaration par écrit e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le CLIENT fournira à NERIM toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'Interruption ;
  - type de service impacté ;
  - description, localisation et conséquences de l'Interruption ;
  - si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).
- En cas de dysfonctionnement du service NERIM CENTREX, NERIM peut demander au CLIENT, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

**8.7 Gestion des Interruptions** - Avant de signaler un incident, le CLIENT s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Équipements ou de son accès ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

À l'ouverture d'un ticket, NERIM réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au CLIENT que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

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

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, NERIM réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le CLIENT de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que NERIM a fait, auprès du CLIENT, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que NERIM obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Équipements.

**8.8 Clôture du ticket d'incident** - La clôture d'une signalisation sera faite par NERIM comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'Interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par e-mail par NERIM au CLIENT afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

**8.9 Gestions de travaux programmés** - Pour assurer le maintien de la qualité de son Service, NERIM peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients.

Les Interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus.

NERIM devra informer préalablement le CLIENT de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par NERIM devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un courrier contenant les indications suivantes :

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

Pendant ces périodes de travaux programmés, NERIM s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

**ARTICLE 9. RESPONSABILITÉ**

NERIM garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement et sont prêts à être utilisés. NERIM garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de NERIM telles que communiquées au CLIENT sur sa demande ou dès réception de la commande. NERIM effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par NERIM sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de NERIM, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de NERIM, à la réparation des seuls dommages directs subis par le CLIENT, à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'abonnement perçus par NERIM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

NERIM ne saurait être responsable à l'égard du CLIENT ou des utilisateurs du CLIENT des

**CONDITIONS PARTICULIERES CENTREX NERIM**

actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par le CLIENT pour l'utilisation des Produits et Services INTERNET.

En cas d'action intentée contre le CLIENT au motif que les Produits et/ou Services violent un droit de propriété intellectuelle d'un tiers, NERIM s'engage à assurer à ses frais la défense de cette action et à payer tous dommages et intérêts qui pourraient être accordés aux dits tiers sous réserve que le CLIENT ait informé sous 48 heures et par écrit NERIM de toute réclamation. Dans le cas où le CLIENT serait condamné à cesser de l'utilisation des Produits et Services, en totalité ou en partie, en raison de la violation d'un droit de propriété intellectuelle, NERIM devra obtenir à ses frais pour le CLIENT le droit de continuer à utiliser les Produits et Services litigieux, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

**ARTICLE 10. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

Le présent Contrat entrera en vigueur au jour de la signature par la dernière des parties l'ayant signé. Le contrat est conclu pour une durée minimale d'un an (la durée est détaillée dans le bon de commande du Service NERIM CENTREX) avec tacite reconduction. Sauf conditions particulières, il pourra y être mis fin à tout moment, par l'une ou l'autre partie, moyennant l'envoi d'une lettre de dénonciation, adressée par lettre recommandée avec avis de réception, à l'autre partie avec un préavis de 90 (quatre-vingt dix) jours.

Tant qu'il ne sera pas résilié, le Contrat s'appliquera à toute commande passée par le CLIENT. En tout état de cause, en cas de résiliation pour quelque cause que ce soit du présent Contrat, les termes et conditions des présentes continueront à s'appliquer pour l'exécution des Commandes acceptées en cours, sauf accord contraire écrit des parties.

La durée initiale ferme d'utilisation de chaque Produit et Service est indiquée dans la Commande acceptée et sera tacitement prolongée pour des périodes successives de 90 (quatre-vingt dix) jours quelle que soit la durée initiale d'utilisation, à moins qu'il n'en soit expressément prévu autrement dans la Commande acceptée.

**ARTICLE 11. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT**

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de NERIM en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par NERIM. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de NERIM.
- Les frais d'utilisation : Ils comprennent, la location des Produits et Services de NERIM et les redevances propres aux services commandés par le CLIENT, ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission. Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par NERIM. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits

et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'abonnement facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par NERIM sur le compte courant (bancaire ou postal) du CLIENT. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par NERIM.

Le coût des appels vers les destinations non incluses dans le cadre des appels illimités est facturé et prélevé à terme échu par NERIM sur le compte courant (bancaire ou postal) du CLIENT

**ARTICLE 12. CONFIDENTIALITE**

LE CLIENT reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels, précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par NERIM au cours de l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le CLIENT s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le CLIENT se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. NERIM s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le CLIENT qui lui seront communiqués par le CLIENT comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période de dix (10) ans à compter de la date d'expiration de la dernière Commande Acceptée de Produits et services.

**Le :**

**Nom :**

**Cachet et signature \***

\* Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »

**Merci de parapher chacune des pages précédentes de ce document**