

**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 de téléphonie en revente de l'abonnement (ci-après le « Service »). Elles font partie intégrante du Contrat et relèvent des Conditions Générales de NERIM.

**ARTICLE 2 – DÉFINITIONS**

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

Les termes comportant une majuscule et ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales, soit dans les autres documents contractuels.

« **Ligne Analogique** » : désigne la ligne téléphonique analogique isolée raccordée au réseau téléphonique d'Orange et qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND).

« **Accès T0 Isolé** » : désigne un type d'accès au service RNIS raccordé au réseau téléphonique d'Orange. Il comprend 2 canaux B à 64 kbit/s chacun et 1 canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS » et bénéficie de l'usage d'un numéro de désignation d'installation (NDI).

« **Groupement d'Accès T0** » : désigne un ensemble d'Accès T0 regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Chaque Groupement d'Accès T0 porte un numéro appelé « Accès de tête de Groupement » qui identifie ledit Groupement. Ce numéro est le numéro de désignation d'installation (NDI). Un Groupement d'Accès T0 est constitué d'au moins deux Accès T0 Isolés à la même adresse géographique.

« **Reprise de Ligne** » : désigne la ligne téléphonique fixe attribuée au Client pour laquelle le client souscrit au Service dans la mesure où celle-ci bénéficie déjà d'un raccordement existant et en service au jour de la commande auprès d'Orange.

« **VGA** » : désigne la prestation de service de « Vente en Gros de l'Abonnement » fournie par Orange à NERIM selon les conditions de l'offre de référence d'Orange.  
L'offre VGA de NERIM est disponible uniquement en France métropolitaine.

**ARTICLE 3 – CONTENU DE L'OFFRE**

**3.1.** Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de NERIM de fournir 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.

**3.2** NERIM met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir au CLIENT l'accès au réseau et le service téléphonique. Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du point de terminaison. Le réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par NERIM ou à des services fournis par des tiers.

**3.3** Le CLIENT bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau. Ce numéro est incessible. NERIM, peut être contraint de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons techniques. Dans ce cas, le CLIENT en est informé six mois à l'avance.

**3.4** Sauf avis contraire du CLIENT, ses coordonnées figurent dans les listes alphabétiques des annuaires édités par Orange sous formes imprimées et électroniques. Ses coordonnées sont également communiquées par les services de renseignements téléphoniques.

Le CLIENT est responsable des informations ainsi que des noms, dénominations, qualités, titres et marques qu'il demande de faire figurer dans les annuaires.

**ARTICLE 4 – DESCRIPTION DU SERVICE****4.1 Définition du Service**

Le Service a pour objet de faire de NERIM, l'interlocuteur unique du CLIENT pour les Services de téléphonie fournis dans le cadre des présentes. A ce titre NERIM met en œuvre et facture au Client les abonnements au Service ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers les numéros spéciaux ou numéros d'urgence. Il est toutefois expressément rappelé que les communications vers lesdits numéros d'urgence et vers les numéros spéciaux restent acheminées par Orange.

Le CLIENT conservera le numéro de téléphone qui lui a été attribué par Orange. Ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, NERIM pouvant être contrainte de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

Le Service ne peut être fourni que sur les Lignes existantes du Site du CLIENT, sur les Accès suivants : Un Accès Analogique Isolé, sur un Accès de Base Isolé, ou sur un Groupement d'Accès de Base.

La fourniture du Service sur un Site du Client suppose l'activation en VGA de la Ligne concernée par la migration de la Ligne Analogique, de l'Accès T0 Isolé ou du Groupement d'Accès T0.

La mise en œuvre du Service entraîne l'interruption technique des services téléphoniques détenus auprès de l'ancien opérateur du Client sur la Ligne (de type Canal D sur Accès T0 Isolé et Groupement d'Accès T0).

**4.2 Limites du Service**

La responsabilité de NERIM dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au PAS. Par dérogation aux stipulations des Conditions Générales, le PAS s'entend, pour l'exécution des présentes Conditions Particulières, du premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux du CLIENT. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette, la tête de câble ou, à défaut, par la première prise téléphonique.

Il appartient au CLIENT de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et les dispositifs de terminaison situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service. Le Client doit veiller également à la conservation en bon état du (ou des) câble(s) de raccordement à l'intérieur du Site desservi.

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 ou modification du (ou des) câble(s) de raccordement dans le Site desservi jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange. La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits auprès de l'opérateur du CLIENT, ainsi que de toute présélection existante. Néanmoins, la location des équipements du CLIENT restera facturée par Orange. Il est également précisé que la mise en place du Service ne permet plus au CLIENT de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs téléphoniques autres que NERIM.

La mise en œuvre du Service sur une ligne analogique en dégroupage total ou en ADSL ne supprime tous les services antérieurement souscrits par le Client sur celle-ci. Il revient donc au CLIENT de résilier préalablement aux opérations de migration les services qu'il détient auprès d'un autre opérateur sur ce type de ligne.

Les Accès T0 Isolés, Groupements d'Accès T0 et Lignes Analogiques suivants ne sont pas éligibles au Service :

Accès supportant un poste d'exploitation d'Orange (postes internes à Orange) ; Accès (ligne) corps d'un groupement technique ; Accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement ; Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement ; Accès temporaire ; Cabines et publiphones ; Accès bénéficiant des offres « Numéris accès Primaires ou T2 », « Numéris Duo », « Numéris Commerce » et « Numéris Itoo ».

**4.3 Pré-requis techniques du Service**

1) Flux supportés : V.xx., V.34., V.92 : V.90 improved,  
2) Les appels des FAXs suivants sont supportés : Groupe 3 (V27 ter, V29), Groupe super 3G, 3) Les services non garantis identifiés à ce jour sont : Les modems C.E.S.A, utilisés pour des applications de télémaintenance, ne sont pas supportés par le Service VGA sur D.S.L. Le palliatif est le raccordement du modem C.E.S.A sur une ligne analogique F.T. Minitel. Ligne alarme, télésurveillance. Ligne monétique, DAB. Service de Visioconférence. Fax groupe 4. Machine à affranchir.

**4.4 Services à valeur ajoutée****4.4.1. Services fournis en standard sans commande spécifique sur Ligne Analogique**

Le Service maintient sans commande spécifique, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants d'Orange sur la Ligne :

- **Memo-appel** : ce service permet d'être rappelé automatiquement à une heure définie. L'activation du service peut se faire sur une plage allant de 24h à 15 minutes avant l'heure du rappel.
- **Secret appel** : ce service permet d'interdire la diffusion de son identité au numéro appelé lors de la présentation de l'appel.

**4.4.2 Services fournis en standard sans commande spécifique sur Accès T0 Isolé et Groupement d'Accès T0**

Le Service maintient sans commande spécifique, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'opérateur historique sur la Ligne :

- **Présentation du numéro** : ce service permet au Client dès qu'il reçoit un appel d'obtenir lors de la présentation le numéro de l'appelant sous réserve que l'appelant n'ait pas souscrit à un service de secret d'appel.
- **Secret permanent** : ce service permet d'interdire la diffusion de son identité au numéro appelé lors de la présentation de l'appel.
- **Signal d'appel** : ce service permet de prévenir le Client en cours de communication qu'un autre correspondant cherche à le joindre pour une mise en relation avec ce correspondant.
- **Transfert d'appel inconditionnel national** : ce service permet de faire suivre pour l'ensemble des numéros de la Ligne les appels vers un autre numéro en France Métropolitaine.

**4.4.3 Services nécessitant une commande spécifique sur un Accès VGA**

Le Client peut souscrire aux options suivantes dans le cadre du Bon de Commande, sous réserve d'éligibilité technique et de compatibilité entre les différentes options, pour tout Accès VGA :

- **Secret permanent** : ce service supprime de façon permanente l'identité du Client lors de la présentation de l'appel à l'appelé.
- **Conversation à 3** : ce service permet l'établissement en cours de communication d'un deuxième appel et une communication simultanée avec les deux correspondants.
- **Présentation du nom** : ce service permet au Client d'obtenir la présentation avant le décroché du numéro de l'appelant à condition que celui-ci n'ait pas souscrit à un service de secret d'appel.

**4.4.3.1 Services nécessitant une commande spécifique sur une Ligne Analogique**

Le Client peut souscrire aux options suivantes dans le cadre du Bon de Commande, sous réserve d'éligibilité technique et de compatibilité entre les différentes options, pour une ligne Analogique :

- **Présentation du numéro** : ce service permet au Client dès qu'il reçoit un appel d'obtenir lors de la présentation le numéro de l'appelant sous réserve que l'appelant n'ait pas souscrit à un service de secret d'appel.
- **Signal d'appel** : ce service permet de prévenir le Client en cours de communication qu'un autre correspondant cherche à le joindre pour une mise en relation avec ce correspondant.
- **Transfert d'appel inconditionnel national** : ce service permet de faire suivre pour l'ensemble des numéros de la Ligne, les appels vers un autre numéro en France Métropolitaine.

**4.4.3.2 Services nécessitant une commande spécifique sur Accès de T0 Isolé et Groupement d'Accès T0**

Le Client peut souscrire aux options suivantes dans le cadre du Bon de Commande, sous réserve d'éligibilité technique et de compatibilité entre les différentes options, pour un Accès T0 Isolé ou un Groupement d'Accès T0 :

- **Renvoi du terminal** : ce service permet le renvoi pour un équipement terminal des appels entrants vers un numéro programmé par l'utilisateur soit immédiatement avant la sonnerie, soit en cours de sonnerie.
- **Sélection directe à l'arrivée (SDA)**.
- **Transfert d'appel conditionnel sur non réponse** : ce service permet le renvoi des appels à destination de l'Accès T0 Isolé ou du Groupement d'Accès T0 vers un numéro en France Métropolitaine en cas de non réponse uniquement.

**4.5 Procédure de mise en service - Dans le cadre d'une création de ligne analogique/accès T0, par construction**

NERIM s'engage à convenir avec le CLIENT, dans les jours suivants l'enregistrement de sa commande, d'une date de rendez-vous afin d'activer l'accès au réseau.

La date de rendez-vous initialement convenue peut être modifiée d'un commun accord. NERIM effectue le raccordement aux jours et heures ouvrables des services techniques chargés du raccordement.

En cas de non-respect par le CLIENT de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, une pénalité sera facturée au CLIENT.

Il appartient à NERIM de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au réseau.

NERIM n'est tenue d'effectuer le raccordement au réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

NERIM enverra au CLIENT une fois le service activé une notification de mise en service. La date de réception de cette notification au CLIENT matérialise la date de production de l'offre NERIM VGA. Cette date fait foi dans tous les échanges entre NERIM et le CLIENT.

Le CLIENT dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement de l'offre NERIM VGA à compter de la date de réception 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 de la ligne analogique à des fins d'exploitation par le CLIENT, l'offre NERIM VGA sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par NERIM.

4.5.1 Condition de raccordement - L'ABONNE fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux nécessaires à la mise en place du service dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

**ARTICLE 5 – OBLIGATION DE NERIM**

NERIM s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir au CLIENT la meilleure qualité de service possible.

NERIM ne saurait, toutefois, être tenue pour responsable des défaillances du service ayant entraîné ou non un dommage pour le CLIENT qui serait le fait d'une cause étrangère telle que le cas fortuit, le fait d'un tiers ou un cas de force majeure (tel que défini par la jurisprudence).

NERIM s'engage à faire le nécessaire auprès d'Orange pour rétablir le service téléphonique dès la signalisation par le CLIENT du dérangement auprès des services techniques de NERIM. Dans ce cadre, NERIM respectera la GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) du catalogue d'interconnexion édité par Orange et par l'ARCEP.

Il est expressément convenu que si la responsabilité de NERIM était retenue dans l'exécution du présent contrat, le CLIENT ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre de l'offre NERIM VGA perçus par NERIM jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

**ARTICLE 6 – OBLIGATION DU CLIENT**

Le CLIENT s'engage à :

- Lors de la signature du contrat, transmettre l'intégralité de ses numéros de téléphone exacts, attribués par l'opérateur de boucle locale. La déclaration de fausses informations : numéro de téléphone erroné, mauvaise adresse, omission de numéro..., entraînera la responsabilité du CLIENT ;

- Veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de NERIM pour la fourniture du service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service téléphonique. Le CLIENT doit veiller également, à la conservation en bon état du ou des câble(s) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.

- 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 ou modification du ou des câble(s) de raccordement dans la propriété desservie jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance de NERIM.

- Payer le prix du service fournis par NERIM au tarif en vigueur sur la période de facturation ;

- Prévenir NERIM de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

**ARTICLE 7 – 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 actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par le CLIENT pour l'utilisation de la présélection de NERIM.

**ARTICLE 8 – CONSOMMATIONS, PIRATAGE, CONDITIONS D'UTILISATION****8.1 Piratage**

Le client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements ou connexions clandestines ou l'utilisation frauduleuse du Service et s'assure qu'elles demeurent effectives pendant toute la durée du Contrat. Le client garantit NERIM contre toutes les conséquences financières qui pourraient découler de cette utilisation illégale ou frauduleuse.

Le client est seul responsable de l'utilisation du Service conformément aux présentes, dans le respect de la Loi et des règlements applicables, et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite, d'une part, et d'autre part du Contenu ou de toute autre utilisation des Services de NERIM par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou ses Equipements.

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

**8.2 Conditions d'utilisation/Forfait**

8.2.1 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.

8.2.2 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 9 – DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

La durée minimale d'abonnement est de douze (12) mois.

Le CLIENT peut résilier son abonnement à NERIM par lettre recommandée avec accusé de réception envoyée au moins 15 jours avant la date de la prochaine échéance de facturation, avec une période de facturation minimale d'un mois. Dans ce cas, les sommes déjà versées lors de la souscription à l'abonnement restent acquises à NERIM. La résiliation prendra effet au terme de l'abonnement en cours.

Au-delà de la période d'abonnement, le présent contrat est renouvelable par tacite reconduction par périodes successives d'un mois, sauf en cas de résiliation conforme au paragraphe ci-dessus ou à l'article 9 Résiliation des conditions générales.

**ARTICLE 10 – TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT****10.1 Tarif**

Les tarifs de NERIM tels qu'ils sont applicables à la date de souscription, sont joints au bon de commande. NERIM se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs. Les modifications tarifaires seront communiquées au CLIENT par tous moyens de communication à la convenance de NERIM, par e-mail ou par courrier, dans un délai de 30 jours précédant leur mise en application.

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

Les abonnements et les forfaits

Le coût des communications du CLIENT, facturé de manière mensuelle.

**10.2 Condition de paiement**

Le coût des frais d'accès au service, les abonnements et les forfaits, sont facturés et prélevés à terme à échoir par NERIM sur le compte courant (bancaire ou postal) du CLIENT. Le coût des communications au compteur ou hors forfaits illimités est facturé et prélevé à terme échu 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.

**ARTICLE 11 – 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**