

1 DEFINITIONS

Bon de commande : désigne le formulaire signé par l'Opérateur et accepté par le Fournisseur de Services permettant de souscrire au service « Espace Opérateurs » du Fournisseur de Services.

Contrat désigne les présentes Conditions Générales complétées par le Bon de commande signé.

Date d'Activation: désigne la date effective de mise en service par le Fournisseur de Services du service « Espace Opérateurs » formalisée par l'attribution à l'Opérateur des droits lui permettant d'accéder audit Espace.

Éléments d'identification: désigne les éléments permettant à l'Opérateur de se connecter à l'Espace Opérateurs. Ils sont composés d'un identifiant et mot de passe ; l'identifiant est fourni par le Fournisseur de Services.

e-services : désigne une gamme de services permettant à l'Opérateur de réaliser les étapes du parcours client accessibles en ligne sur l'Espace Opérateurs ou en mode intégré. La liste des e-services figure en annexe 1 des Conditions Générales e-services.

Fournisseur de Services : désigne **VIENNE NUMERIQUE** qui fournit l'accès à son Espace Opérateurs à l'Opérateur.

Jours et Heures Ouvré(s) : désigne la période allant du lundi au vendredi inclus, hors jours fériés, de 8 heures à 18 heures (heures France métropolitaine)

Offre : désigne une offre de gros ou un service fourni par le Fournisseur de Services.

Opérateur : désigne un client du Fournisseur de Services ayant la qualité d'opérateur au sens de l'article L33-1 du Codes des Postes et des Communications titulaire d'une offre de gros et ayant souscrit les présentes conditions générales.

Partie(s) : désigne individuellement ou collectivement le Fournisseur de Services et l'Opérateur.

Utilisateur: personne désignée et habilitée par l'Opérateur pour accéder à l'Espace Opérateurs.

2 OBJET

Le Contrat a pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Fournisseur de Services met à la disposition de l'Opérateur, le service « Espace Opérateurs » (ci-après : le Service et/ou l'Espace Opérateurs).

3 DOCUMENTS CONTRACTUELS

L'Opérateur ne peut se prévaloir d'une quelconque stipulation de ses propres conditions générales et/ou particulières, des correspondances et/ou propositions commerciales relative au même objet que le Contrat.

De convention expresse entre les Parties, le Contrat n'a pas pour objet de modifier les stipulations des contrats relatifs aux Offres qui conservent leur entière application.

Le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve de l'Opérateur au Contrat.

4 DATE D'EFFET ET DUREE

Le Contrat prend effet à compter de la Date d'Activation de l'Espace Opérateurs de l'Opérateur pour une durée indéterminée.

5 DEFINITION DU SERVICE

Le service « Espace Opérateurs » est un espace sécurisé sur Internet qui intègre et fédère notamment les fonctionnalités suivantes :

- Un accès aux informations et actualités liées aux Offres
- Un accès aux e-services en ligne souscrits par l'Opérateur,
- Un accès à un espace documentaire comprenant des informations commerciales ou techniques relatives aux Offres souscrites par l'Opérateur et/ ou aux e-services;
- Un accès dans la rubrique « mes fichiers » à la possibilité de récupérer et déposer des fichiers destinés au Fournisseur de Services.
Cette fonctionnalité est accessible uniquement dans le cas où elle est expressément prévue au titre d'un contrat relatif à une Offre souscrite par un Opérateur, toute utilisation non conforme audit contrat et à d'autres fins que celles prévues ne sera pas opposable au Fournisseur de Services.
Les spécificités des fichiers telles que la nomenclature de nommage, le format, le contenu ou autre relèvent, selon les Offres, du contrat applicable entre les Parties. Lorsque le dépôt de fichier est effectué, l'Opérateur accède à un récapitulatif du dépôt comprenant :
 - le nom du ou des fichiers déposés,
 - la date et l'heure de publication. Cet horodatage valide la date et la bonne réception par le Fournisseur de Services du fichier déposé par l'Opérateur.
 Suite au dépôt, si un fichier n'apparaît pas dans le récapitulatif des fichiers déposés, c'est que celui-ci n'a pas été reçu par le Fournisseur de Services. Dans ce cas, l'Opérateur doit signaler l'incident à l'aide du service e-soutien.
Dans le cas où l'Opérateur souhaite annuler et remplacer un fichier déposé sur l'Espace Opérateurs, il doit procéder à un nouveau dépôt de fichier tel que décrit à l'article « Dépôt initial de fichier » ci-dessus. Dans ce cas, la date et l'heure de prise en compte du dépôt de fichier qui fait foi est celle de la dernière version réceptionnée par le Fournisseur de Services telle que décrite à l'article « Suivi du dépôt de fichier » ci-dessous.

Cette liste de fonctionnalités n'est pas exhaustive et est susceptible d'évoluer. Il est recommandé à l'Opérateur de consulter régulièrement les informations et conditions disponibles sur le site pour les nouvelles fonctionnalités qui seront mises en place. L'Espace Opérateurs est un portail évolutif qui affiche les rubriques et fichiers correspondant au profil de l'Opérateur et de chacun de ses Utilisateurs. Par conséquent, lorsque l'Opérateur résilie ou souscrit des contrats relatifs à une Offre, le profil affiché sur l'Espace Opérateurs est alors adapté.

6 ACCES A L'ESPACE OPERATEUR

L'Espace Opérateurs est accessible en ligne, à l'adresse internet suivante : <https://www.espaceoc-rip.fr>.

L'Espace Opérateurs est disponible 24h/24 et 7j/7.

Pour accéder à l'Espace Opérateur, l'Opérateur doit signer un Bon de Commande. En tout état de cause, l'accès ou l'utilisation par un utilisateur de l'Opérateur de l'Espace Opérateurs emporte acceptation par l'Opérateur des présentes conditions générales dans leur dernière version.

Pour accéder aux fonctionnalités de l'Espace Opérateurs, les Utilisateurs doivent disposer d'Éléments d'identification.

Dans un délai minimum de cinq Jours Ouvrés à compter de la Date de signature du Bon de commande, le Fournisseur de Services envoie à chaque personne habilitée désigné par l'Opérateur un courrier électronique comprenant un identifiant de connexion ainsi que le lien permettant l'initialisation du mot de passe. Lors de l'initialisation du mot de passe, le titulaire d'un identifiant peut choisir le niveau de sécurité

de son mot passe. Le Fournisseur de Services recommande le niveau de sécurisation le plus élevé.

Tout Identifiant non utilisé durant six mois est automatiquement supprimé par le Fournisseur de Services.

La confidentialité des échanges entre les Parties et l'authentification de l'Opérateur sont assurées par l'attribution et l'utilisation d'Eléments d'identification (identifiants et mots de passe) et par le cryptage des informations échangées entre le terminal de l'Opérateur et l'Espace Opérateurs.

L'Opérateur s'engage à préserver la confidentialité des Eléments d'identification et à avertir immédiatement le Fournisseur de Services en cas de perte ou d'utilisation frauduleuse suspectée ou avérée. L'Opérateur et les Utilisateurs sont les seuls responsables de l'utilisation des Eléments d'identification, le Fournisseur de Services déclinant toute responsabilité à ce titre. Ainsi, toute connexion ou transmission de données effectuées en utilisant les Eléments d'identification de l'Opérateur seront réputées avoir été effectuées par l'Opérateur lui-même.

L'Opérateur qui communiquerait ses Eléments d'identification à toute autre personne qu'un préposé de l'Opérateur le ferait sous son entière responsabilité.

En cas de perte ou d'utilisation frauduleuse des Eléments d'identification, l'Opérateur avertit le Fournisseur de Services afin :

- de désactiver lesdits identifiants, et
- d'obtenir de nouveaux identifiants.

7 CONDITIONS D'UTILISATION D'INTERNET

L'Opérateur déclare accepter les caractéristiques et les limites d'Internet, et en particulier reconnaît :

- qu'il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à protéger ses propres données et/ou logiciels de la contamination par des éventuels virus circulant sur le réseau Internet, et,
- que les données circulant sur Internet peuvent être réglementées en termes d'usage ou être protégées par un droit de propriété. L'Opérateur est seul responsable de l'usage des données qu'il consulte, interroge et transfère sur Internet.

8 RESTRICTION D'ACCES

En cas de manquement de l'Opérateur aux présentes conditions générales, l'accès à l'Espace Opérateurs sera immédiatement suspendu sans préavis et ce sans préjudice des stipulations de l'article « Responsabilité » des présentes et de toute action judiciaire que le Fournisseur de Services pourrait tenter à l'encontre de l'Opérateur.

9 TRAVAUX PROGRAMMES – MAINTENANCE

Le Fournisseur de Services peut être amenée à réaliser des opérations de maintenance ou des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement du service de l'Espace Opérateurs. Néanmoins, le Fournisseur de Services s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour l'Opérateur.

En cas de difficulté ou d'impossibilité d'accéder à l'Espace Opérateurs, l'Opérateur peut signaler le dysfonctionnement via le service e-soutien.

Avant chaque intervention en cas de travaux programmés, le Fournisseur de Services informe l'Opérateur par message sur l'Espace Opérateurs ou par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de 24 h minimum, avant la réalisation de ces opérations, en indiquant, les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption.

10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE ET COMMERCIALE DES DONNÉES DE L'ESPACE OPERATEURS

Les présentes conditions générales ne transfèrent à l'Opérateur aucun droit de propriété sur l'un quelconque des éléments (notamment logiciels) mis à sa disposition au titre des présentes pour la consultation de l'Espace Opérateurs.

Le Fournisseur de Services déclare qu'il est titulaire des droits d'auteur sur la base qui assemble l'ensemble des données accessibles sur l'Espace Opérateurs d'une manière originale et qu'il lui a été accordé un droit d'utilisation sur les marques et logos reproduits.

L'Opérateur s'interdit toute atteinte à ces droits de propriété et aux droits de propriété relatifs aux contenus, notamment les textes ou logiciels, qui apparaissent ou sont diffusés sur l'Espace Opérateurs et qui reste la propriété exclusive du Fournisseur de Services ou de ses partenaires, le cas échéant. A ce titre, l'Opérateur s'engage, sans que cette liste ne soit limitative, à ne pas utiliser, reproduire, représenter, diffuser, adapter ou emprunter des contenus sans autorisation expresse du Fournisseur de Services. Le Fournisseur de Services concède à l'Opérateur un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée des présentes conditions générales.

En conséquence, sauf accord exprès et préalable du Fournisseur de Services, l'Opérateur s'engage :

- a) à n'utiliser les données qu'il a consultées et les informations qu'il a obtenues que pour ses besoins internes à ne pas les communiquer à des tiers, à titre gratuit ou onéreux, à ne pas les commercialiser directement ou indirectement.
- b) à ne pas reproduire en nombre, même gratuitement les données qu'il a consultées,
- c) à ne pas reconstituer par téléchargement tout ou partie de la banque de données,
- d) à conserver strictement confidentielles les données consultées et celles obtenues.

Tous les éléments constitutifs du service « Espace Opérateurs » (notamment les textes, graphismes, logos, sons, photos, animations, logiciels) sont la propriété du Fournisseur de Services.

11 MODIFICATION DU SERVICE « ESPACE OPERATEURS »

Les modifications suivantes seront notifiées par le Fournisseur de Services à l'Opérateur, par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis de quinze (15) Jours Ouvrés :

- changement de l'URL,
- changement du mode d'authentification et de cryptage des échanges via l'Espace Opérateurs,

Ces évolutions et modifications seront effectuées par le Fournisseur de Services en ligne sur l'Espace Opérateurs.

Toute évolution outils ou fichiers régis par des contrats relatifs aux Offres ne sont pas considérés comme une modification de l'Espace Opérateurs.

A l'exception des modifications visées ci-dessus, toute évolution des présentes Conditions est notifiée par le Fournisseur de Services à l'Opérateur, par courrier électronique, moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois et fera l'objet de l'envoi de la nouvelle version des Conditions Générales.

12 RESPONSABILITE

Le Fournisseur de Services s'engage à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires à la mise en œuvre de l'Espace Opérateurs qu'il fournit à l'Opérateur dans le cadre du Contrat. La responsabilité de l'une ou l'autre des Parties ne pourra être engagée qu'en cas de faute établie à son encontre et dûment prouvée.

Les Parties ne sont pas responsables des défaillances résultant de faits indépendants de leur volonté, notamment les cas de force majeure tels que mentionnés à l'article « Force majeure », les défaillances dues à des tiers ou au fait de l'autre Partie.

Au cas où la responsabilité de l'une des Parties serait engagée au titre du Contrat, celle-ci prendra en charge tous les dommages matériels directs. Pour les dommages immatériels directs, seules sont couvertes les pertes d'exploitation, à l'exclusion de tout autre préjudice immatériel tel que l'atteinte à image, etc... Il est expressément convenu que la responsabilité de chaque partie ne pourra en aucun cas être engagée au titre des dommages matériels et immatériels indirects qui surviendraient pour quelque cause que ce soit dans le cadre de l'exécution du Contrat.

La responsabilité des parties ne pourra être engagée, au titre des présentes, que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder par incident 5 000 €.

Les Parties sont seules responsables de la fourniture et de la qualité de service à l'égard de leurs clients respectifs. Ainsi chacune des Parties assume seule la responsabilité pleine et entière des prestations qu'elle fournit à ses clients dans le cadre des contrats qu'elle passe avec eux et prend à sa charge exclusive les dommages qui peuvent en résulter. En outre, les parties assument la responsabilité pleine et entière des relations qu'elles entretiennent avec leurs partenaires commerciaux et tout autre tiers. Elles s'engagent à cet égard à traiter directement toute réclamation y afférent et à garantir l'autre partie contre toute réclamation, recours ou action de quelque nature que ce soit émanant des tiers précités.

Chaque Partie et ses assureurs renoncent à tout recours contre l'autre partie au-delà du plafond de responsabilité visé ci-dessus. En cas de préjudices matériels et immatériels indirects, les parties et leurs assureurs respectifs renoncent à tout recours réciproque, sauf en cas de faute volontaire ou dolosive.

La responsabilité du Fournisseur de Services ne pourra notamment pas être engagée dans les cas suivants

- a) défaillances de l'Espace Opérateurs résultant de faits indépendants de sa volonté ;
- b) manquement de l'Opérateur aux obligations contractuelles et notamment au non-respect des présentes conditions générales ;
- c) non-respect des recommandations de l'Opérateur ;
- d) interruption de service due à une opération de maintenance programmée ;
- e) modification, suspension ou interruption de l'accès à l'Espace Opérateurs ;
- f) cas de force majeure ;
- g) intervention d'un tiers non autorisé ;
- h) des détournements éventuels ainsi que de la conservation des mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour l'Opérateur ;
- i) de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions ou interruptions d'accès sur les réseaux d'accès à Internet et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet dont le Fournisseur de Services n'a pas la responsabilité ;
- j) des intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique de l'Opérateur.

L'Opérateur garantit le Fournisseur de Services contre toute action, procédure judiciaire ou autre intentée par un tiers contre le Fournisseur de Services du fait d'une utilisation non conforme de l'Espace Opérateurs et indemniser le Fournisseur de Services des conséquences de toute action, procédure judiciaire contre le Fournisseur de Services ou de toute responsabilité encourue par l'Opérateur du fait d'un tiers ou un utilisateur, à ce titre.

13 RESILIATION

13.1. Résiliation pour convenance

Chaque Partie peut résilier pour convenance à tout moment le Contrat par lettre recommandée avec accusé de réception moyennant un préavis de 8 Jours Ouvrés.

13.2. Résiliation pour non-respect des obligations contractuelles

En cas de non-respect par une Partie de l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat, l'autre Partie est en droit de résilier de plein droit, le Contrat avec effet immédiat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être réclamés à la Partie défaillante.

14 FORCE MAJEURE

De convention expresse sont considérés comme des cas de force majeure, outre ceux répondant aux critères définis par le Code Civil et ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation, les événements climatiques dont l'occurrence et/ou la violence sont exceptionnelles, les inondations, la foudre, les incendies, la sécheresse, les éruptions volcaniques, les épidémies, les actions syndicales ou lock-out, les guerres, opérations militaires ou troubles civils, coups d'état, les attentats, le sabotage, les perturbations exceptionnelles d'origine électrique affectant le réseau ainsi que les restrictions légales à la fourniture des services de communications électroniques, et de façon générale, tout événement ayant nécessité l'application par l'autorité publique de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de communications électroniques.

Le cas de force majeure suspend les obligations de la partie concernée pendant le temps où jouera la force majeure. Si un cas de force majeure met l'une des parties dans l'incapacité de remplir ses obligations contractuelles pendant plus de 30 jours calendaires consécutifs, chaque partie peut résilier le Contrat après envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception sans qu'aucune indemnité ou pénalité ne puisse être invoquée par l'une des parties. La Partie affectée par le cas de force majeure s'engage à aviser l'autre Partie dans les meilleurs délais de la survenance et de la fin du cas de force majeure. De manière générale, les Parties s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour limiter l'effet des perturbations relevant de la qualification de force majeure. Elles s'efforceront de bonne foi de prendre toutes mesures raisonnablement possibles en vue de poursuivre l'exécution du Contrat.

15 CONFIDENTIALITE

Dans le cadre du Contrat, toute information reçue par une Partie de l'autre Partie devra être maintenue confidentielle sauf si ladite information est expressément qualifiée de non confidentielle par la partie qui l'adresse à l'autre.

Au sens des présentes, ne seront pas considérées comme des informations confidentielles : (a) les informations tombées dans le domaine public au moment de leur communication ou celles qui seraient dans le domaine public postérieurement à leur communication sous réserve, dans ce dernier cas, que ce ne soit pas le résultat d'une violation d'une obligation de confidentialité par la partie ayant eu connaissance de l'information ; (b) celles pour lesquelles la partie qui les reçoit peut prouver qu'elle les connaissait de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité déjà préalablement à leur communication dans le cadre du Contrat ; (c) celles communiquées par un tiers postérieurement à la signature du Contrat et reçues de bonne foi et sans violation d'une autre obligation de confidentialité par la Partie à laquelle elles ont été communiquées.

Les Parties s'engagent dès lors à ne pas utiliser lesdites informations ou données lorsque cela n'est pas nécessaire à l'exécution du Contrat, et à ne pas divulguer lesdites informations ou données à tout tiers ou à toute personne autre que leurs employés et sous-traitants dans les strictes limites de la nécessité de ladite divulgation pour la bonne

exécution du Contrat, sauf autorisation préalable et écrite de l'autre partie. Les Parties s'engagent à respecter les obligations résultant du présent article « Confidentialité » pendant toute la durée du Contrat et les trois années suivant son extinction.

A l'issue du Contrat, pour quelque cause que ce soit, chaque Partie destinataire des informations confidentielles s'engage à les restituer à l'autre partie et à détruire toutes les duplications qui auraient été effectuées de ces informations confidentielles.

16 CESSIION OU TRANSFERT

Aucune des Parties ne peut céder ou transférer à un tiers, l'un quelconque de ses droits ou obligations au titre du Contrat, sans l'accord préalable et écrit de l'autre Partie.

Cet accord est notifié par la Partie cédée à la Partie cédante dans un délai de quinze (15) jours calendaires suivants la réception de la demande de cession ou de transfert qui lui a été faite par la Partie cédante.

Nonobstant ce qui précède, chacune des Parties, peut céder ou transférer, pour quelque cause que ce soit, en totalité ou en partie ses droits et obligations issus du Contrat, à ses Sociétés Affiliées après envoi d'un courrier lettre recommandé avec accusé de réception dans les trente (30) jours calendaires suivant la date d'effet de la cession et sous réserve que ladite Société Affiliée soit déclarée ou ait été autorisée à établir et exploiter un réseau ouvert au public conformément aux dispositions de l'article L 33-1 du Code des Postes et Communications Électroniques.

Une Société Affiliée désigne, au regard de l'une des Parties, toute entité sous son contrôle ou qui la contrôle ou est sous le même contrôle, directement ou indirectement, au sens de l'article L 233-3 du Code de Commerce.

17 INFORMATIONS

Les informations fournies dans le cadre de l'Espace Opérateurs représentatives de l'état des données contenues dans le Système d'Information à la date d'extraction. Ces informations sont susceptibles d'évoluer en fonction des de la mise à jour du Système d'Information. Le Fournisseur de Services fournit par conséquent une documentation en l'état et sans garantie concernant sa pérennité des informations fournies.

18 PROTECTION DES DONNEES

Chaque Partie fait son affaire du respect de la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et modifiant la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Les informations que serait amenées à transmettre l'Opérateur au Fournisseur de Services concernant des clients finals et conservées dans les fichiers du Fournisseur de Services pour l'exécution du Contrat ne sont transmises qu'aux personnes physiques ou morales habilitées à les connaître dans le cadre de la stricte exécution des prestations qui font l'objet du Contrat et des déclarations faites auprès de la CNIL par le Fournisseur de Services.

19 PREUVE

Les Parties conviennent que les écrits sous forme électronique, dans le cadre de l'exécution du Contrat, ont la même valeur que celle accordée à l'original.

Les Parties conviennent de conserver les écrits qu'elles s'échangent pour l'exécution du Contrat, de telle manière qu'ils puissent constituer des copies fiables au sens de l'article 1379 du Code Civil.

De convention expresse, les Parties s'accordent pour considérer les données enregistrées, transmises et/ou reçues par le Fournisseur de Services dans le cadre du Contrat au moyen de ses propres outils d'enregistrement et de calcul comme la preuve du contenu, de la réalité et du moment de l'enregistrement, de la transmission et/ou de la réception des dites données étant entendu que l'Opérateur peut apporter la preuve contraire en cas de contestation des données du

Fournisseur de Services.

20 GENERALITES

Dans le cas où certaines stipulations du Contrat seraient inapplicables pour quelque raison que ce soit, y compris en raison d'une loi ou d'une réglementation applicable, les Parties restent liées par les autres stipulations du Contrat et s'efforcent de remédier aux clauses inapplicables dans le même esprit que celui qui a présidé à l'élaboration du Contrat.

Le fait pour l'une ou l'autre des Parties de ne pas se prévaloir d'une ou plusieurs stipulations du Contrat ne peut en aucun cas impliquer la renonciation par cette Partie à s'en prévaloir ultérieurement.

21 LOI APPLICABLE ET ATTRIBUTION DE COMPETENCE

Le Contrat est soumis à la loi française. Toutes difficultés relatives à la validité, l'application ou à l'interprétation du Contrat sont soumises, à défaut d'accord amiable, au Tribunal de commerce de la ville de Paris, auquel les Parties attribuent compétence territoriale, quel que soit le lieu d'exécution ou le domicile du défendeur. Cette attribution de compétence s'applique également en cas de procédure en référé, de pluralité de défendeurs ou d'appel en garantie.