

## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

### CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE V20230926

#### **ARTICLE 1 – DISPOSITIONS GENERALES**

Les présentes conditions générales de vente (ci-après les « CGV ») représentent l'ensemble des stipulations qui constituent l'offre émise par la société RECOM à destination de tout acquéreur potentiel de ses produits. Toute commande emporte une adhésion sans réserve à nos CGV, nonobstant toute stipulation contraire figurant dans les conditions générales d'achat de nos clients. L'acquéreur sera désigné dans le texte ci-après par « le client », la société RECOM sera désignée dans le texte ci-après par « RECOM ». L'ensemble des produits vendus sera désigné dans le texte ci-après par « le matériel ». Le présent contrat constitue l'intégralité de l'accord intervenu entre le client et RECOM, remplaçant toutes propositions écrites ou orales et toutes autres communications entre les parties ayant trait au contenu de cet accord. RECOM ne sera liée par aucune déclaration ou indication quelconque non contenue dans le présent contrat.

#### **ARTICLE 2 – COMMANDE**

Toute commande signée par le client ou son représentant est ferme et définitive. La commande étant définitive, la vente est parfaite au jour de la signature de ladite commande. La procédure de livraison débutant dès la passation de la commande, aucune modification ni annulation de cette dernière ne sera admise. Dans l'hypothèse où RECOM accepterait une annulation de commande, quel qu'en soit le motif, après que le client lui aura adressé une lettre recommandée avec accusé de réception, le client sera tenu de s'acquitter de tous les frais engagés par la société RECOM au titre de ladite commande, majoré d'une pénalité de 1050 € HT et RECOM se réservera le droit de réclamer des dommages et intérêts correspondant à toutes sommes engagées en sus. Ces frais feront l'objet d'une facture détaillée. Seule une modification substantielle ou la cessation de la commercialisation d'un matériel, survenue avant la livraison, pourra permettre au client d'annuler sa commande. Le client reconnaît avoir fixé son choix définitif sur le matériel, objet de la présente commande, en connaissance exacte de ses besoins, de son infrastructure réseau au moment de la commande et des caractéristiques techniques du matériel, données à titre indicatif par RECOM.

A noter que depuis 2014, la loi Hamon a créé l'article L121-16-1 III. du code de la consommation octroyant aux professionnels un droit de rétractation de 14 jours lorsque l'objet du contrat conclu hors établissement n'entre pas dans le champ de leur activité principale, sous condition que le nombre de salariés employés soit inférieur ou égal à 5 (attestation de vigilance du mois de signature délivrée par l'Urssaf faisant foi).

#### **ARTICLE 3 – PRIX**

Les prix s'entendent nets hors taxe et seront majorés de la TVA en vigueur au jour de la facturation. Le matériel commandé est facturé sur la base des tarifs en vigueur au jour de la livraison. Toutes les factures seront majorées de frais correspondant aux traitements administratifs, informatiques, relances, gestions... De plus, le prix facturé pourra intégrer le montant du rachat ou de la participation éventuelle au précédent matériel ou contrat du client.

En cas de pris en charge totale ou partielle d'un précédent contrat en cours, le montant de la participation inscrit au bon de commande pourra être revu, uniquement à la baisse, en fonction de la date de facturation effective. Un document de type échéancier doit être fourni à RECOM afin de justifier dudit montant.

#### **ARTICLE 4 - LIVRAISON**

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif et les retards éventuels ne donnent pas le droit au client d'annuler la commande, de refuser le matériel et/ou de réclamer des dommages et intérêts.

#### **ARTICLE 5 - RECLAMATION**

Le client s'engage à vérifier l'état des produits à leur arrivée et à faire les réserves nécessaires auprès du transporteur en cas d'avarie. Aucun produit ne sera repris ni échangé sans l'accord de RECOM. La réception de produits retournés sans accord écrit de RECOM ne peut valoir acceptation tacite de reprise ou d'échange.

#### **ARTICLE 6 - MODALITES DE PAIEMENT**

Dans le cadre d'une commande sans financement, un chèque d'acompte de 30 % sera perçu et encaissé lors de la signature de la commande. Nos factures sont payables à réception et sans escompte, selon le mode de règlement précisé aux conditions

particulières. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure le paiement d'intérêts de retard au taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal majoré de 3 % calculé par mensualité. Tout mois civil commencé est dû en totalité en ce qui concerne l'intérêt, auquel s'ajouteront tous les frais et honoraires exposés par RECOM en vue du recouvrement de sa créance. Toute réclamation de quelque ordre que ce soit, pour être valable, devra nous être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 8 jours qui suivent la réception de la facture. En cas de retard de paiement, nous nous réservons la faculté de suspendre ou d'annuler les ordres et prestations en cours, sans préjudice de tout autre recours.

#### **ARTICLE 7 - RESERVE DE PROPRIETE**

Le matériel commandé restera la propriété de RECOM jusqu'au paiement intégral du prix par le client. Le client s'engage à prendre toutes les mesures pour empêcher la distraction, le nantissement ou la saisie des produits concernés. Malgré la présente clause de réserve de propriété, le client supportera, dès la livraison, les risques de perte ou de destruction du matériel.

#### **ARTICLE 8 - ASSURANCES / TRANSFERT DE RISQUE**

Tous les risques sont transférés au client au moment de la livraison. Le client devra donc souscrire à une assurance prenant effet dès le jour de la livraison.

#### **ARTICLE 9 - GARANTIE**

Le matériel neuf est garanti contre tout vice de fabrication selon la durée prévue par le constructeur et en fonction des extensions souscrites par le client. Sont exclues de la garantie les pièces sujettes à une usure normale et les interventions liées à un défaut d'entretien et/ou d'utilisation.

#### **ARTICLE 10 - RESPONSABILITE**

RECOM n'encourt aucune responsabilité à raison des dommages indirects, y compris notamment tout préjudice commercial ou financier, toute perte de profit, d'usage des produits ou de clientèle, qui pourraient être subis par le client au cours de l'exécution du contrat.

Le client s'engage à faire son affaire personnelle de l'utilisation du matériel et garantit en conséquence RECOM contre toute réclamation à ce titre. Par ailleurs, RECOM décline toute responsabilité en cas d'inexécution par le client de ses propres obligations, ou en cas de non-respect, par ce dernier, des recommandations formulées par RECOM.

#### **ARTICLE 11 – CESSION**

Le bénéfice de la commande est personnel au client et ne peut être cédé à un tiers acquéreur du matériel sans l'accord écrit de RECOM. RECOM se réserve le droit de céder tout ou partie de la présente commande, et/ou les créances en résultant. Cette cession interviendra sur simple notification au client. Le client accepte par avance et sans réserve cette cession.

#### **ARTICLE 12 - ATTRIBUTION DE COMPETENCE**

Le présent contrat est soumis au Droit Français. Toutes les contestations relatives à l'interprétation ou à l'exécution du présent contrat seront, à défaut d'accord amiable, de la compétence exclusive des Tribunaux de Périgueux, même en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

### **CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE APPLICABLES AUX SERVICES V20221118**

#### **ARTICLE 1 - OBJET**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par RECOM. Les présentes CGV sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client.

#### **ARTICLE 2 - DÉFINITIONS**

Client : Personne physique ou personne morale qui conclut en son nom et pour son compte, le Contrat de Service et qui en devient le titulaire.

Date anniversaire : Jour de l'activation du premier Service RECOM souscrit par le Client. Cette date sera la base pour la date de facturation mensuelle du Client.

Opérateur : fournisseur possédant son propre Réseau et permettant la fourniture du Service par RECOM.

**Réseau :** Réseau de radiotéléphonie mobile (GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+, 4G), exploité par un Opérateur national (Orange ou autre) et permettant la fourniture du Service RECOM. Les CP indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie RECOM le cas échéant.

**Services :** Services de télécommunications et produits commercialisés par RECOM.

**Terminal :** Équipement, téléphone mobile, clé 3G/4G ou autre, permettant d'accéder par voie hertzienne au réseau public de télécommunications selon les normes GSM, GPRS, EDGE, UMTS, et/ou HSDPA.

**Tiers Payeur :** Personne morale ou personne physique, désignée par le Client pour recevoir les factures, et procéder à leur règlement. En cas de désignation d'un tiers payeur, le Client demeure titulaire des droits et obligations à l'égard de RECOM.

**Utilisateur :** Personne physique majeure utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

### **ARTICLE 3 - DOCUMENTS CONTRACTUELS ET INFORMATIONS PRECONTRACTUELLES**

Le Contrat de Service est constitué de l'intégralité de ce bon de commande, comprenant notamment les conditions particulières et les conditions générales de vente applicables au service.

Néanmoins, en cas de contradiction entre les CGV et le Bon de Commande, les CGV prévaudront.

Les Services complémentaires souscrits séparément et/ou les options constituent des contrats accessoires au Contrat de Service. Ils suivent le régime de ce dernier, sauf mentions portées sur le Bon de Commande ou dans les CP. Les parties doivent s'informer mutuellement de toutes informations qui leur paraissent essentielles dans le cadre de l'utilisation du Service.

### **ARTICLE 4 - SOUSCRIPTION AU CONTRAT DE SERVICE**

La souscription au contrat est ferme et effective le jour de la signature du bon de commande. Le client reconnaît que l'utilisation principale du service se fera en France métropolitaine.

RECOM se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture d'un extrait de Kbis de moins de trois (3) mois, de sa pièce d'identité et d'un pouvoir de signature fourni par une personne figurant sur l'extrait Kbis si le signataire n'y apparaît pas lui-même.

La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des conditions particulières de chaque service faisant l'objet du bon de commande. L'ensemble des conditions particulières de chaque service commercialisé par RECOM sont disponibles sur le site [www.recom.fr](http://www.recom.fr) ou remises au Client le cas échéant. Le client reconnaît les avoir consultées et les accepter sans réserve.

RECOM se réserve le droit de refuser la souscription au Contrat de Service si l'une des conditions suivantes n'est pas respectée :

- Le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de RECOM au titre d'un autre Contrat
- La fourniture de tous les justificatifs demandés par RECOM
- L'accord donné par les éventuels organismes de financement concernés
- Les déclarations exactes du Client s'agissant de son identité ou de l'infrastructure existante devant servir de support aux services commandés
- Le client ne présente pas, après étude de son dossier par RECOM, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

**4.6. Défauts de déclaration :** Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de RECOM ou si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat, RECOM lui adressera, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat sera résilié de plein droit. Toutes sommes éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par RECOM pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit. L'article 12 des conditions générales de vente applicables aux services s'appliquera alors de plein droit.

La souscription du Contrat de Service s'effectue directement auprès de RECOM ou de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs ou revendeurs agréés.

Il est précisé qu'au cas où, postérieurement à la souscription du Contrat de Service, le Client désirerait souscrire à de nouveaux Services ou options, ou modifier les formules d'abonnements, lesdites demandes de modifications peuvent s'effectuer par courrier électronique ou appel téléphonique auprès de RECOM. Il est expressément entendu que le Client ayant souscrit au Contrat de Service auprès de l'un des distributeurs agréés ou revendeurs de RECOM donne mandat à ce dernier pour effectuer toute modification. En conséquence, les Conditions Générales de Vente et les CP en vigueur au jour de la modification (disponibles sur [www.recom.fr](http://www.recom.fr)) trouveront également plein effet.

### **ARTICLE 5 - DURÉE DU CONTRAT DE SERVICE**

**Le contrat de service est conclu pour une durée ferme indiquée au bon de commande. Si une durée minimale d'engagement n'est pas mentionnée, le contrat sera conclu pour une durée de 60 mois.** Sauf dénonciation d'une des deux parties 6 mois avant le terme de la période initiale, le Contrat de service sera reconduit par tacite reconduction par périodes successives de douze (12) mois. Toutefois, si le contrat de service est annexé à la souscription d'un contrat de location, sa durée minimale d'engagement ne pourra pas être inférieure à celle souscrite auprès de l'organisme de financement.

## **ARTICLE 6 - DÉPÔT DE GARANTIE ET AVANCE SUR CONSOMMATION**

6.1. RECOM se réserve le droit de demander (par quel biais que ce soit) au Client, lors de la souscription du Contrat ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard, d'incident de paiement ou de dépassement d'encours, le versement d'un dépôt de garantie, d'une avance sur consommation ou l'engagement d'une caution pouvant aller jusqu'à six (6) mois de consommation et abonnement estimés.

6.2. RECOM peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client.

6.3. Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par RECOM au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers RECOM. Toute somme déposée entre les mains de RECOM ne produit aucun intérêt.

6.4. Lorsque que la demande est faite à la souscription du service, le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés (à compter de la première demande de RECOM) pour refuser le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. Sans réponse de sa part, le principe de l'avance sera considéré comme accepté.

A défaut de produire l'avance sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service est réputé caduc, à l'issue de ce délai, et sera donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès de RECOM (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie). Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par RECOM, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet dans les conditions de l'article 4 des présentes.

Si cette demande est formulée au cours du contrat, le client disposera d'un délai de 30 (trente) jours pour signifier son refus. Celui-ci entraînera l'application de l'article 12 des présentes CGV, au motif de résiliation anticipée de la part du client.

## **ARTICLE 7 - TARIFS ET RÉVISION DE PRIX**

7.1. Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans le bon de Commande.

7.2. RECOM se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment sous réserve de ce qui est dit ci-après et notamment à l'article 13 des présentes. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par RECOM sans délai particulier. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par tous moyens.

## **ARTICLE 8 - PAIEMENT, ENCOURS ET FACTURATION**

Les factures seront mises à disposition du client de manière dématérialisées, sur le portail RECOM accessible par le client. Toute demande de facture papier fera l'objet d'une facturation de quinze (15) euros HT par facture.

8.1. Pour les Clients, le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique à date d'émission de facture. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture. Pour le paiement des consommations hors-forfait sur les Services, un prélèvement est mis en place. Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur. RECOM se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des consommations téléphoniques du Client.

8.2. Mandat de prélèvement : Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, RECOM (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR88ZZZ474696), en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. RECOM attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à son Service Client, ou par courrier à : RECOM – Service comptabilité – 5 Rue Falcon – 33700 MERIGNAC. Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du

prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et RECOM continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le client autorise expressément RECOM à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA.

8.3. Les factures sont établies mensuellement, au premier jour du mois suivant.

8.4. Les services seront facturés au plus tard trois (3) mois après la validation de la commande du Client par RECOM. RECOM se réserve le droit de décaler ce délai si le déploiement et/ou l'installation du Client le nécessite. L'activation du service, si elle intervient avant le délai de trois (3) mois, entraîne le démarrage de la facturation. Dans le cas où le Service a été activé en dehors du premier jour mensuel, il sera facturé sur la prochaine facture au prorata temporis, en plus de la facturation pour le mois suivant. De facto, les communications incluses dans le Service seront calculées au prorata temporis.

8.5. Tout retard de paiement entraîne de plein droit et sans mise en demeure le paiement d'intérêts de retard au taux égal à une fois et demie le taux de l'intérêt légal majoré de 3 % calculé par mensualité. Tout mois civil commencé est dû en totalité en ce qui concerne l'intérêt, auquel s'ajouteront tous les frais et honoraires exposés par RECOM en vue du recouvrement de sa créance. Toute réclamation de quelque ordre que ce soit, pour être valable, devra nous être adressée par lettre recommandée avec accusé de réception dans les 8 (huit) jours qui suivent la réception de la facture. A défaut de règlement sous 8 (huit) jours à compter d'un email de relance, la suspension des lignes du Client sera effectuée et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. RECOM se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

8.6. En cas d'incident de paiement, et pour quel que motif que ce soit, RECOM se réserve le droit d'appliquer des frais de recouvrement de 15 euros hors taxe, sur la prochaine facture, par incident.

## **ARTICLE 9 - CONTESTATIONS**

9.1. Une facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement. Toute éventuelle réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties.

9.2. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de RECOM font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. RECOM tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service).

## **ARTICLE 10 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITÉ DE RECOM**

10.1. RECOM s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue.

10.2. Pour certains Services, RECOM s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur une Garantie de Temps de Rétablissement (ci-après désignée « GTR ») de quatre (4) heures en heures ouvrées soit du lundi au vendredi de 9h à 18h hors jours fériés, en dehors des périodes de maintenance curative des serveurs et sous réserve de règlement des factures RECOM par le Client. En cas de dépassement de ce délai, des pénalités s'appliquent. Ces dernières sont calculées sur la base de l'abonnement mensuel du Service soumis à GTR. Les quatre (4) heures courent à partir de la signalisation de l'incident à nos services. L'ouverture du ticket d'incident s'effectue par le Client à partir de son espace client sur le site [www.recom.fr](http://www.recom.fr) ou par téléphone à la hotline RECOM au 05 56 18 48 28.

En cas de non-respect du temps de rétablissement, RECOM versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 10 % de l'abonnement mensuel  
6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 20 % de l'abonnement mensuel  
8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 30 % de l'abonnement mensuel  
Temps de Rétablissement > 10h : 100 % de l'abonnement mensuel.

Cet engagement couvre l'interruption totale du Service, constatée et mesurée par RECOM. Le cumul des pénalités relatives au temps de rétablissement est plafonné à un abonnement mensuel par an. Si les conditions d'attribution sont remplies, le Client pourra demander à RECOM le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par RECOM de la prochaine facture du Client. L'application de cette GTR sera spécifiée dans les CP des Services concernés.

La responsabilité de RECOM ne saurait être engagée lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résulte :

- D'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,
- Du fait d'un tiers,
- Du fait du Client ou de son installateur

- Du non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du Matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du Service, ou susceptible d'en perturber le fonctionnement.
- D'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur
- D'un élément non fourni et/ou non installé par RECOM,
- 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 imputables à RECOM,
- De la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,
- De la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
- Du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté RECOM,
- D'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- De la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- De la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- D'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.

Lorsque la responsabilité de RECOM est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subis, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et immatériels, tels que les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

10.3. Catalogue des offres : pour certains Services, RECOM s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur un ensemble de garanties figurant sur les Conditions Particulières liées aux services.

10.4. Stocks : RECOM informera le Client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande.

10.5. RECOM ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité de délivrer le Service en cas de non-respect des obligations et responsabilités du Client.

10.6. RECOM accorde au Client le droit d'utilisation du nom et de la marque ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés dans le cadre des actions de communication du Client : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web, sous réserve de validation de sa part.

## **ARTICLE 11 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT**

11.1. Le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat de Service ainsi que de celles relatives au(x) Service(s) et/ou option(s) éventuellement souscrit(s) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

11.2. Le Client s'engage à communiquer à RECOM une adresse email valide qui servira de contact principal pour toutes les communications de RECOM vers le Client.

11.3. Le Client s'engage à communiquer à RECOM dans les plus brefs délais toute modification nécessaire à la bonne exécution du Contrat de Service, notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale, adresse ou adresse email.

11.4. Il est de la responsabilité du Client de ne pas communiquer des informations inexactes à RECOM, notamment dans le libellé de ses coordonnées. En cas de défaut de déclaration (omission de l'existence de dettes préalables à l'égard de RECOM ou déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service), RECOM adressera au Client, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires.

11.5. Il est de la responsabilité du Client de déclarer à RECOM le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, RECOM ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, RECOM ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

11.6. Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens RECOM, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre



d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens RECOM se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

11.7. Le Client reconnaît qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique. Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

- Du dimensionnement de son accès Internet
- De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau, si le service n'est pas demandé à RECOM
- De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus
- De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports UDP 5060 sur les IP : 95.140.14.192/27, 217.15.80.160/28, 217.15.80.248/29, 217.15.88.160/28, 217.15.95.0/25, 130.93.0.0/25 et UDP 5000 à 31000 sur les IP : 95.140.14.224/27, 217.15.80.160/28, 217.15.80.248/29, 217.15.88.160/28, 217.15.88.192/28, 217.15.88.248/29, 185.120.179.160/27, 130.93.0.224/27.
- Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par RECOM, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé par RECOM, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ ou identifiants. RECOM ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels à RECOM. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par RECOM dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

11.8. Le Client s'engage à utiliser les Services de manière non-abusive et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui seraient en violation des lois et règlements en vigueur, qui présenteraient un caractère abusif, menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique ou qui pourraient être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de RECOM ou à d'autres utilisateurs de l'Internet

11.9. Le Client fera son affaire personnelle des droits et obligations envers la SACEM et la SCPA.

11.10. Dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition à titre gracieux de matériels, équipements et/ou des services, le client s'engage :

- A restituer le matériel loué ou mis à disposition en parfait état de fonctionnement et à ses frais 8 jours suivant la demande faite par RECOM.
- A cesser l'utilisation des services mis à disposition à titre gracieux dans l'heure suivant une demande dans ce sens provenant de RECOM. Dans le cas contraire, RECOM pourra les facturer au tarif en vigueur. En tout état de cause, le Client est responsable des équipements/matériels mis à disposition ou loués par RECOM et devra les restituer en bon état.

11.11. Le Client accorde à RECOM le droit d'utilisation du nom, de la marque et du logo du Client ainsi que de la description fonctionnelle et synthétique des services contractualisés dans le cadre des actions de communication de RECOM : communiqués de presse, plaquettes marketing, inscription sur les sites web.

## **ARTICLE 12 - SUSPENSION, RÉILIATION & CESSION**

### **12.1. Suspension :**

12.1. Suspension ou interruption des Services : RECOM se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) et sans préavis, l'exécution du Contrat de Service ou de limiter l'accès aux Services souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

- Dans l'attente éventuelle de l'exécution par le Client de l'une de ses obligations prévues au titre du Contrat de Service,
- Dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution ou de l'avance sur consommation visés aux présentes,

- En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,
- En cas de force majeure, telle que définie aux présentes,
- Si le client réalise plus de cinq (5) appels par seconde (CAPS)
- En cas d'utilisation inappropriée ou non conforme du Service

Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par RECOM. En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, RECOM se réserve le droit de résilier le présent Contrat par l'envoi d'un email, ou tout autre moyen, notifiant de cette résiliation. Dans les cas visés au présent article, le Client reste tenu aux obligations de l'article 11.1 des présentes CGV et le cas échéant, à celles indiquées au paragraphe ci-dessous (12.2)

## **12.2. Résiliation :**

12.2.1. Les conditions de la mise en œuvre de l'article 1226 du code civil, entendu comme étant celles de résiliation sont celles définies dans la présente disposition. En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle du Contrat ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant 30 jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier, le ou les Services concernés par lettre recommandée avec avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont il dispose. Dans le cas d'un manquement contractuel de RECOM, les frais de résiliation ne seront pas dus par le client et les montants facturés seront proratisés à compter de la notification de la résiliation.

12.2.2. Résiliation par le Client : Le Client peut résilier le Contrat de Service par lettre recommandée avec accusé de réception ou pour les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP. Il est à préciser qu'une portabilité sortante vaut résiliation par le client de la ligne associé mais en aucun cas des forfaits et options associés. La résiliation sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où le Client souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat et de faire une demande de portabilité sortante. Toutefois toute demande de résiliation prendra effet à date d'anniversaire du mois M+1. Dans le cas de contrat(s) conclu(s) avec une durée d'engagement : le Client a la possibilité de résilier unilatéralement le(s) contrat(s) de façon anticipée c'est à dire avant l'arrivée du terme de sa période d'engagement. Cette faculté de dédit donne lieu au versement par le client du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement du ou des Contrats de Service majoré de 10%. Le(s) Contrat(s) de Services est(sont) présumé(s) résilié(s) par le Client (à ses torts exclusifs) en cas de non-paiement total ou partiel des sommes dues après mise en demeure restée sans effet. Dans ce cas, si le contrat est à durée déterminée, le Client sera tenu, à titre de clause pénale, au paiement de la fraction non échue de la période d'engagement majoré de 10%. Cette clause pénale pourra être révisée judiciairement, conformément aux dispositions de l'article 1231-5 du Code civil, en fonction de la période à laquelle la résiliation est présumée être intervenue. L'ensemble du matériel devra être restitué en parfait état de fonctionnement et à la charge du client.

12.2.3. Résiliation par RECOM : Le Contrat de Service peut être résilié par RECOM sans délai ni préavis sauf disposition contraire prévue aux présentes et sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- Défaut de déclaration ou fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service après mise en demeure restée infructueuse,
- Manquement du Client à une quelconque de ses obligations contractuelles,
- Défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes,
- Non activation du ou des Service(s) dans un délai de six (6) mois à compter de la souscription,
- Non continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,
- Faillite personnelle prononcée judiciairement,
- Résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre RECOM et les autres opérateurs,
- Perte des autorisations d'exploitation du réseau,
- En cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées,
- Contestation par RECOM de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières.

RECOM se réserve en outre, à titre de clause pénale, la faculté de facturer le montant restant dû de la période d'engagement dans le cas d'un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles

12.2.4. Résiliation des Services : les options étant souscrites sur un Service donné et pour une durée indéterminée sauf CP, la résiliation du Service portant l'option entraînera la résiliation de cette dernière.



12.2.5. Transfert de Contrat de Service : Dans le cadre d'une continuité de Services, RECOM se réserve le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute autre Société de Commercialisation de Services ou tout Opérateur de son choix, ayant reçu l'agrément de RECOM. Le Client ne pourra alors se prévaloir de ce transfert pour résilier son Contrat de Service.

### **12.3. Cession :**

12.3.1. Le présent Contrat de Service ne peut être cédé ou transmis par le Client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit de RECOM. RECOM peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, les droits et obligations nés du Contrat de Service.

## **ARTICLE 13 – MODIFICATIONS CONTRACTUELLES**

RECOM informera le Client de toute modification des présentes CGV et des CP ou des conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier, etc.). La nouvelle version des CGV et des CP sera publiée sur [www.recom.fr](http://www.recom.fr). Le Client qui n'accepte pas les modifications contractuelles pourra résilier le Contrat de Service par dérogation aux conditions de l'article 12.2 dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification des modifications contractuelles, cette résiliation sera alors effective la veille de la mise en œuvre desdites modifications contractuelles. Toutefois, sous réserve de la législation en vigueur, le droit de résiliation prévu ci-dessus n'est ouvert au Client que dans la mesure où les modifications contractuelles portent sur des éléments substantiels dudit Contrat de Service et non sur des modifications mineures ou dues à des nouvelles contraintes législatives ou réglementaires ou imposées par des Autorités. Au terme de ce délai, le Client comprend et accepte que son utilisation continue des Services constitue une acceptation des CGV et CP de Services modifiées.

## **ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE**

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation et ceux définis à l'article 1218a1 du Code civil, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications

## **ARTICLE 15 – PROPRIÉTÉ, MANDAT ET PORTABILITÉ**

Le Client certifie être titulaire des lignes pour lesquelles il souscrit aux Services RECOM, bénéficier d'un abonnement au service téléphonique d'un opérateur et mandater RECOM et ses prestataires techniques pour mener en son nom et pour son compte auprès des opérateurs, toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du service automatique de présélection, de revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité. Le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre de la revente de l'abonnement, du dégroupage partiel ou total et de la portabilité entraînera la résiliation auprès de son ancien opérateur de ses abonnements téléphoniques et de ses services haut débit. Il reste de la responsabilité du Client de résilier ses forfaits et options auprès de son opérateur. RECOM ne pourra être tenue responsable de tout dysfonctionnement dans les opérations de portabilité dû à l'opérateur attributaire et/ou l'opérateur cédant de la ligne à porter empêchant ou retardant la portabilité effective (à titre d'exemple tout refus de portabilité lié à la situation de la ligne chez l'opérateur attributaire et/ou cédant) ainsi que de toute action impactant la ligne à porter et effectuée par l'opérateur attributaire et/ou cédant avant que la portabilité ne soit effective.

## **ARTICLE 16 - DONNEES PERSONNELLES**

Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment le règlement européen du 27 avril 2016 (2016/679) applicable à compter du 25 mai 2018 relatif à la protection des données à caractère personnel « RGPD ». À tout moment, le client est en droit de demander sa suppression du fichier clients de RECOM. L'adresse du Client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa commande. Les coordonnées téléphoniques du Client permettent au service client de RECOM de contacter le Client pour le suivi de sa commande. L'adresse e-mail du Client permet à RECOM de confirmer les commandes du Client. RECOM se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. RECOM peut communiquer les informations concernant le Client aux sociétés du groupe auquel elle appartient (filiales, maison mère, ou autres sociétés du groupe) et/ou des instituts de sondage, d'étude de marché, et/ou des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales, sauf opposition du Client par courrier à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande. Le Client doit utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers.

Les données personnelles seront conservées durant toute la durée de la collaboration entre RECOM et le client et jusqu'à 2 ans suivant la rupture de cette collaboration.

## **ARTICLE 17 - OPPOSABILITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES**

Le Client accepte expressément que toute demande via la messagerie électronique (e-mail) lui soit opposable, que la preuve du consentement du Client relatif aux dites demandes soit constituée par un enregistrement sur le système d'information de RECOM. Le Client accepte donc que cette donnée soit enregistrée et reproduite sur un support informatique choisi par RECOM, moyens dont il reconnaît la valeur probante

## **ARTICLE 18 – DIVULGATION**

Le Client est informé que RECOM se doit de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée. RECOM s'engage à informer le Client de l'engagement d'une telle procédure sous les plus brefs délais à moins que ladite réquisition l'en empêche.

## **ARTICLE 19 – INDÉPENDANCE DES CLAUSES**

Si des stipulations des présentes CGV se révélaient nulles ou sans objet, les autres stipulations demeurent inchangées et continuent à s'appliquer comme si les stipulations nulles et sans objet n'y figurent plus.

## **ARTICLE 20 - LOI APPLICABLE ET CLAUSE ATTRIBUTIVE DE COMPÉTENCE**

La langue des échanges et du contrat est le Français. La langue utilisée durant les relations précontractuelles et contractuelles est le Français. Le contrat de service est rédigé en Français et est régi par la loi Française. Tout différend relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation du contrat de service et en particulier des présentes CGV relève de la compétence exclusive du tribunal de commerce de Bordeaux lorsque le cocontractant est un commerçant. Cette disposition est applicable même en cas de demande incidente, d'appel en garantie ou en cas de pluralité de défendeurs.