

DEPARTEMENT D'EURE ET LOIR

REPUBLIQUE FRANÇAISE

VILLE DE DREUX
CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE

1.4

MAISON MEDICALE DES BATES
HEXATEL – Contrat fibre optique et hexacloud wazo

N° DEC05/2026

Le Maire de la Ville de Dreux, Président du Centre Communal d'Action Sociale,

Vu le Code général des collectivités territoriales, notamment ses articles L.123-6 et suivants relatifs aux attributions du Président du Centre Communal d'Action Sociale ;**Vu** le Code de l'action sociale, notamment ses articles L.123-4 à L.123-9 relatifs à la création, aux missions, à l'organisation et au fonctionnement des centres communaux d'action sociale ;**Vu** la délibération du Conseil d'Administration en date du 1^{er} septembre 2020 donnant délégation au Président,**Considérant** la nécessité d'équiper la maison médicale des Bâtes ;**Considérant** la solution proposée par la Société Hexatel ;**DECIDE****Article 1^{er} : De conclure un contrat avec la Société HEXATEL – 2 rue Alain Colas – Parc d'activités des vents d'Ouest – 35530 NOYAL SUR VILAINE. Le montant mensuel est fixé à 237.88 €.****Article 2 : De dire** que la dépense afférente est inscrite au budget principal du Centre Communal d'Action Sociale.**Article 3 : De charger** Madame la Directrice du Centre Communal d'Action Sociale et Monsieur le Responsable du Service de Gestion Comptable de Dreux Agglomération, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution de la présente décision.**Article 4 : D'informer** que la présente décision peut faire l'objet d'un recours devant le Tribunal Administratif d'Orléans dans un délai de deux mois à compter de sa publication ou notification. Le Tribunal peut être saisi par l'application informatique « Télérecours citoyens » accessible par le site Internet <http://www.telerecours.fr>.

Fait à Dreux, le 3 mars 2026

**Le Président
Du Centre Communal d'Action Sociale**

Pierre-Frédéric BILLET
Document certifié exécutoire
après dépôt à la Sous-Préfecture le :
et affichage, notification ou publication le : 10/03/2026

Votre Contrat

Vos coordonnées
Raison sociale : SCM CABINET MEDICAL DES BATES Code client : 780540 Adresse : 8 BOULEVARD DE L'EUROPE, 28100 DREUX France Adresse de facturation : MAIRIE DE DREUX DIRECTION DE L'ORGANISATION 2 RUE DE CHATEAUDUN BP 80129, 28103 DREUX CEDEX Interlocuteur : Madame Cécile CABRITA Coordonnées : 0237388701 / c.cabrita@ville-dreux.fr

FIBRE OPTIQUE			
	Coût unitaire	Quantité	Prix total
FIBRE PRO JUSQU'A 1 GIGA SANS WIFI Fibre optique avec débit non garanti et sans garantie de temps de rétablissement. Le débit Maximum atteignable est de 1 Giga. Cette offre ne comprend pas de borne Wifi. Attention: il faut prévoir 1 port disponible par service sur le Switch du client (Exemple: si voix et internet 2 ports doivent être disponibles)	50,00 €	1	50,00 €
QOS VOIX Si votre lien ne sert qu'au service Voix, il faut choisir cette option afin que le lien support soit provisionné pour ce service.	0,00 €	1	0,00 €
BACKUP 4G Le Backup 4G permet de bénéficier d'un secours sur le réseau 4G en cas d'interruption de l'accès Fibre HEXATEL en bénéficiant d'un débit de 10 Mb/s (sous réserve de couverture et de disponibilité). Ce backup ne peut servir de secours à un accès internet d'un autre opérateur. Attention, le client doit disposer d'au minimum 4 ports disponibles sur son switch.	29,00 €	1	29,00 €
SANS FIREWALL - JE NE SOUSCRIS PAS À L'OFFRE FIREWALL J'ai conscience que je ne bénéficie pas de ce service de sécurité proposé par Hexatel.	0,00 €	1	0,00 €
FIBRE MULTI SANS ASSISTANCE SUR SITE LORS DE L'INTERVENTION OPERATEUR INFRASTRUCTURE (mise en service) Je ne souhaite pas d'assistance et j'ai conscience que je dégage toute responsabilité HEXATEL en cas de panne d'accès Internet le jour de l'installation de la fibre par l'opérateur d'infrastructure.	0,00 €	1	0,00 €
Périodicité facturation : Trimestrielle	Condition de règlement : VIREMENT A 30 JOURS NET	Total mise en service : 0,00 €	Total service : 237,00 € / trimestre

HEXACLOUD WAZO			
	Coût unitaire	Quantité	Prix total
UTILISATEUR VOIX Comprend 1 licence pour des usages avec Téléphone physique - Hors Numéro direct à prendre en sus.	6,00 €	7	42,00 €
UTILISATEUR RELATION CLIENT WAZO comprend 1 licence pour des usages de téléphonie avec centre d'appel ou POPC avec Collaboration (Visioconférence, Partage d'écran, Chat,...) sur Téléphone et/ou PC, Mac, web, smartphone et tablette (IOS et Android)- Hors Numéro direct à prendre en sus. Information: l'utilisation du service Rainbow sur PC, Tablette ou Smartphone requiert une bonne qualité de réseau qu'il soit fixe ou mobile. Hexatel décline toute responsabilité en cas de problème lié au réseau.	13,00 €	1	13,00 €
ABONNEMENT SITE	1,00 €	1	1,00 €
POSTE SIP YEALINK T33G 6 touches de fonction et écran couleur 2.3" - Alimentation PoE "un seul câble" - Qualité sonore HD Full Duplex	3,38 €	7	23,63 €
POSTE SIP YEALINK T74W	5,93 €		5,93 €

Accusé de réception en préfecture
 028 262800684-20260303-DEC05-2026-AR
 Date de télétransmission : 10/03/2026
 Date de réception préfecture : 10/03/2026

Grand écran, couleur, tactile, Compatibilité PoE, Technologies Bluetooth et Wi-Fi intégrées, Qualité audio HD			
CASQUE YEALINK BH70 MONO HEXACLOUD Convient aux postes IP Yealink T5X & softphones. Connectivité USB-A, USB-C & Bluetooth	3,63 €	2	7,26 €
SWITCH POE 10 PORTS 6360	17,40 €	1	17,40 €
MESSAGE PREDECROCHE	2,70 €	1	2,70 €
MESSAGE ATTENTE	2,70 €	1	2,70 €
MESSAGE REPONDEUR	2,70 €	1	2,70 €
NUMEROS DIRECTS A PORTER	0,91 €	1	0,91 €
Périodicité facturation : Mensuelle	Condition de règlement : VIREMENT A 30 JOURS NET	Total mise en service : 0,00 €	Total service : 128,85 €/mois 119,23€/mois

TOTAL Service Mensuel (en €HT)	198,22 €
TOTAL Mise en service (en €HT)	0,00 €

TVA en sus à 20%

Ce contrat remplacera le contrat NC CONTRAT PASS PRO CONNECT N°78872

Description Commerciale :

Opérateur Wazo Hexacloud comprenant :
 2 Licences Attendant OPC
 7 Voix classique
 7 Postes Yealink fixes
 3 Messages ATS Studio
 1 Fibre optique dédiée Voix

Conditions particulières :

Prise d'effet : A la mise en service

Durée d'engagement : 60 mois

Adresse d'installation : 8 BOULEVARD DE L'EUROPE 28100 DREUX France

Contact Administrateur Rainbow : Cécile CABRITA

Téléphone : 0237388701 / **Email :** c.cabrita@ville-dreux.fr

Après avoir pris connaissance des conditions générales de service, qu'il accepte, le client donne son accord pour la souscription du contrat. Fait à Noyal-sur-Vilaine, le 13/02/2026.

Pour Hexatel

Signature/Cachet Commercial ou signature électronique

Pour le client

Signature/Cachet Commercial ou signature électronique

CONDITIONS GÉNÉRALES DES PRESTATIONS DU CONTRAT ADSL/SDSL ET FIBRE

Hexatel est un opérateur de télécommunications commercialisant des services à valeur ajoutée aux entreprises sur son Réseau ou sur des réseaux tiers. Les présentes Conditions Générales de Vente (CGV) sont applicables à toute Commande de Service passée par le Client, directement ou indirectement auprès d'Hexatel. La signature du Bon de Commande emporte acceptation sans réserve des présentes Conditions Générales ainsi que, en fonction du (des) Service(s) choisi(s) par le Client, des Conditions Particulières et le cas échéant des STAS/SLA, qui forment avec les présentes conditions générales un tout indissociable (ci-après les "Contrats de Service"), s'appliquant à la fourniture du Service. En conséquence, le fait de passer commande implique l'adhésion entière et sans réserve du Client au Contrat de Service, à l'exclusion de tout autre document tel que prospectus, catalogue émis par Hexatel et qui n'ont qu'une valeur indicative. Aucune condition particulière ne peut, sauf acceptation formelle et écrite d'Hexatel, prévaloir contre les CGV. Toutes conditions particulières posées par le Client, quels qu'en soient le moment et le support restent opposables à Hexatel à défaut d'une acceptation expresse par la signature d'un représentant ayant au minimum le rang de Directeur au sein d'Hexatel. Le fait que Hexatel ne se prévale pas à un moment donné de l'une quelconque des dispositions des CGV ne peut être interprété comme valant renonciation à se prévaloir ultérieurement de l'une quelconque desdites dispositions. Le Client et Hexatel sont collectivement dénommés ci-après « les Parties » ou individuellement « la Partie ».

Conditions Particulières aux services d'accès

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles Hexatel assure au client la fourniture du Service d'accès. Les Conditions Particulières, font partie intégrante des contrats d'abonnement.

Description du service : Il s'agit d'un service de transport de données Ethernet ou IP destiné à se connecter sur Internet ou à une interconnexion de sites.

Desserte interne :

De la règlement France Telecom jusqu'à l'emplacement où vous désirez installer notre équipement, un câble de bonne catégorie doit être présent avec le nombre de paires disponibles, de préférence Câble Ethernet 100 Ohm RJ45 Cat 6 5FTP Monobrin (Ne surtout pas utiliser des multibrins). En cas d'absence de la desserte interne (nombre de paires ou dysfonctionnement de celle-ci) ou bien d'une distance supérieure à 3 mètres qui n'était pas initialement prévue, un nouveau rendez-vous sera pris pour effectuer les travaux nécessaires. Cette prestation complémentaire n'est pas comprise dans notre offre. Dans le cadre d'un raccordement en fibre optique la desserte interne est incluse dans la prestation à hauteur de 30 mètres.

Pour que la prestation d'installation puisse être effectuée par Hexatel, le client devra veiller aux points suivants :

- 4 prises électriques disponibles pour les équipements
- Prise de rendez-vous et accueil du technicien lors de l'installation. En cas d'annulation 4 jours ouvrés avant le rendez-vous ou absence des contacts sur site, le déplacement du technicien sera facturé 350 € HT pour les accès xDSL et 700€ HT pour les accès fibre optique. Un nouveau rendez-vous devra être pris pour effectuer l'installation.

Local technique accessible

Les équipements mis à disposition, sont des appareils électroniques très sensibles, il est fortement recommandé de les brancher sur un onduleur. De préférence de niveau "On Line"

Mise à disposition et mise en service

Après la commande Hexatel vérifie l'éligibilité réelle du site client. En cas d'incompatibilité de la situation réelle du service :

- Hexatel pourra proposer un service avec un débit inférieur à celui souscrit au client
- Le client pourra résilier le contrat de manière anticipée sans pénalités

Le délai standard de mise à disposition des services d'accès de type xDSL est de 2 à 8 semaines calendaires et 10 à 18 semaines calendaires pour les accès fibre optique ; sous réserve de faisabilité technique, et dans la mesure où la desserte interne a été réalisée et que les éventuels travaux de désaturation et demandes administratives sont achevés. Ce délai court à compter de l'avis de prise en compte de la commande par Hexatel. En cas de retard de mise à disposition du Service, et si le délai excède soixante (60) jours ouvrés pour les accès xDSL et cent soixante-quinze (175) jours ouvrés pour les accès en fibre optique, le client pourra annuler la commande, sans frais, par lettre recommandée avec accusé de réception et un préavis de 3 semaines. Hors cas de désaturation, demande d'autorisation administrative ou du propriétaire/syndic des bâtiments.

Dans le cas où le client souhaite annuler la commande, alors qu'une désaturation, demande administrative ou du propriétaire/syndic du bâtiment est en cours, il sera redevable d'une pénalité forfaitaire de 700 Euros HT pour les accès xDSL et 1000 Euros HT pour les accès fibre optique majorés des éventuels frais de raccordement déjà engagés.

Si, suite à un rendez-vous fixé au client, Hexatel ou ses sous-traitants ne peuvent accéder au site ou que le contact sur site n'est pas présent ou en cas d'annulation moins de 4 jours ouvrés avant le rendez-vous, Hexatel facturera un forfait de 350 € HT pour les accès xDSL et 700 € HT pour les accès fibre optique pour déplacement infructueux. Cette impossibilité d'intervenir suspendra le délai standard de livraison du service et un nouveau rendez-vous sera transmis au client ultérieurement.

Conditions environnementales

Le client fait son affaire de respecter les conditions environnementales suivantes :

- Le client réservera un espace parfaitement éclairé et suffisamment important, pour recevoir les équipements mis à disposition par Hexatel pour fournir le service.

- L'emplacement et ses environs ne devront pas présenter le moindre risque pour la sécurité du technicien d'Hexatel, et doit être facilement accessible (dégagements suffisants pour le passage du technicien et du matériel, hauteur de travail ne devant pas excéder 1,5 mètres. En aucun cas le technicien ne sera amené à utiliser une échelle ou autre moyen ne présentant pas toute garantie de sécurité. Tous travaux à effectuer pour que les interventions d'Hexatel se fassent en sécurité sont prise en charge par le client.

- Quatre (4) prises de courant 230V AC 50 Hz 2P+T protégées par un disjoncteur différentiel (16A/30mA) disponible à moins de deux mètres de l'emplacement souhaité. Ces équipements consomment une puissance inférieure à 100 W.

- Afin de protéger les équipements mis à disposition contre des perturbations électromagnétiques, tous les équipements électriques et électroniques situés à proximité devront être conformes aux normes permettant l'obtention du label CE.

- Les matériels mis à disposition (modem/routeur) sont des équipements de haute technologie, robustes et performants. Mais comme tout appareil électronique, ils sont sensibles à leur alimentation électrique (coupures électriques à répétitions, surtensions etc.) Hexatel conseille fortement d'installer un onduleur de classe "On Line" ou "Line Interactive" (les modèles Off line ne sont pas adaptés). Les sites exposés à la foudre devront être équipés d'un parafoudre par le client. Les conséquences liées à un problème d'environnement (électricité, foudre, dégât des eaux etc.) sur l'accès et les équipements mis à disposition sont de la responsabilité du client. L'étendue des dommages peut concerner les équipements d'Hexatel situés chez le client, la desserte interne et les câbles associés à leurs raccordements. Dans le cas de dommage des équipements mis à disposition, du câblage etc., le client devra faire pour son assurance pour le remboursement du matériel et des frais associés.

- L'emplacement devra être non inondable et agréé de telle sorte que les équipements mis à disposition ne risquent pas de projection d'eau, de ruissellement et de condensation.

- L'emplacement et les locaux du client, devront impérativement être propres et tous travaux terminés, sans poussière de chantier.

- Le client s'engage à ce qu'il n'y ait pas d'amiante dans ses locaux et que l'air ambiant ne transporte pas de particules d'amiante.

- Les équipements mis à disposition ne devront jamais être placés à même le sol.

- La température ambiante en utilisation doit être comprise entre 10°C et 35°C, avec un gradient de température qui n'excède pas 5°C par heure.

- Le taux d'hygrométrie de l'air doit être compris entre 5 et 85%, humidité non condensant.

- Le client s'interdit toute intervention (modification, déplacement) sur les équipements mis à disposition sans l'accord écrit d'Hexatel.

Désaturation des paires de cuivre

En cas d'absence de ressources dans le réseau cuivre qui raccorde le bâtiment du client, Hexatel demandera à l'opérateur historique d'effectuer une opération de désaturation, moyennant un coût forfaitaire (voir catalogue des prix). La désaturation du réseau cuivre se fera selon les règles d'ingénierie Telecom. Si la solution de désaturation qui s'impose suite à l'application de ces règles s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande de l'accès sera annulée sans frais. Dans le cadre de la désaturation, un délai supplémentaire sera nécessaire afin d'effectuer les travaux. L'opérateur historique fera ses meilleurs efforts pour désaturer au plus vite le bâtiment du client. Le client ne pourra résilier la commande durant ces travaux. Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin de ces travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau cuivre.

Autorisations et assurances

Le client fait son affaire d'obtenir toutes les autorisations, assurances et engagements nécessaires à l'installation, l'exploitation et la maintenance du Service d'accès dans ses locaux. Le client garantit Hexatel contre tout recours que pourraient exercer des tiers à l'occasion de la fourniture du Service d'accès. Au cas où Hexatel verrait sa responsabilité mise en cause au titre de l'exécution du contrat, sa responsabilité ne pourra excéder mille euros (1 000€) pour toute série de dommages résultant des mêmes faits pendant une durée de 12 mois. Hexatel ne pourra être tenu pour responsable en cas de poursuites judiciaires à l'encontre du client du fait de l'usage et/ou de la consultation du service par Hexatel.

Câblage interne sur site client (Desserte Interne)

La desserte interne est le câble qui relie la règlement France Telecom (généralement dans un local technique) ou le réparateur optique jusqu'à l'emplacement où le client souhaite installer les équipements mis à disposition par Hexatel dans ses locaux. Lors de l'installation de l'accès, le technicien d'Hexatel installera un câble cuivre d'une longueur de 3 mètres entre la règlement et l'emplacement du modem. Si la distance est supérieure, il utilisera les câbles téléphoniques existants non utilisés (le câble doit être repéré, de bonne catégorie et respectant les normes d'ingénierie Telecom). Dans le cas où la desserte interne n'est pas présente, le client devra faire le nécessaire avant l'intervention du technicien.

Dans le cas d'un raccordement optique, la desserte interne optique est incluse jusqu'à 30 mètres. Si le client souhaite confier à Hexatel cette tâche, il doit en faire la demande au moins 8 jours ouvrés avant le date de rendez-vous (tarif présent dans le catalogue des prix).

Cette prestation inclut la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier, des travaux en hauteur réalisés à moins de 2,5 mètres. Elle est réalisée du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h30 à 18 heures, sur la partie privative. La Prestation ne peut être réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, gouottes, etc.) est disponible et conforme aux normes d'ingénierie Telecom. Si, lors de l'installation, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, celle-ci doit faire l'objet d'une mise à niveau par le client de nature à la rendre conforme. Le Client s'engage à réaliser les travaux demandés sous quinze (15) jours calendaires maximum, suite à la demande. Si ce délai est dépassé, Hexatel démissionnera la facturation des mensualités. Il va de même que tout autre retard imputable au Client (demande d'autorisation etc.).

Performance du service et débit constant garanti

Pour les accès SDSL et Fibre Optique, le débit est constant et garanti 100% du temps, sauf pour les accès SDSL en Zone B pour lesquels le débit est un maximum atteignable et garanti 95% du temps. Il correspond au débit montant et descendant maximum, en respectant la tolérance de gigue, transmis sur réseau Hexatel. Pour les accès de la gamme d'accès ADSL, le débit est variable selon la qualité de la ligne et de la distance du NRA. En ADSL les débits ne sont pas garantis, tout comme le temps de rétablissement. Les débits indiqués sont exprimés en débit physique ATM ou Ethernet. Le débit IP utile correspond à 80% du débit physique. La performance est mesurée par Hexatel entre le modem situé sur le site client et le cœur du réseau d'Hexatel. Ce test de bout en bout permet d'apprécier la qualité du transfert d'informations sur la connexion (paquets reçus, paquets erronés ou en retard). Seules les mesures effectuées par Hexatel sont contractuelles.

Dans le cas d'un raccordement vers le réseau Internet, le Client déclare accepter les caractéristiques et limites du réseau Internet. Les données sur Internet circulant sur des réseaux hétérogènes aux capacités techniques diverses, la fiabilité des transmissions ne peut être garantie en dehors du réseau sous la responsabilité d'Hexatel. Le Client reconnaît que la responsabilité d'Hexatel s'arrête exclusivement à son réseau, et qu'il ne peut être tenu responsable de la qualité des transmissions sur les réseaux des opérateurs tiers et les points d'échanges Internet. Dans le cas où la ou les prestations du client utilisent plusieurs technologies ou solutions Hexatel, seule la disponibilité de la prestation ayant la disponibilité la plus basse est garantie.

Taux de perte de paquets : Hexatel garantit un taux maximal de perte de paquets (défini comme le pourcentage de paquet perdu) moyen de moins de 0,1% à l'intérieur du réseau Hexatel et dans le cas où le taux de perte de paquets de type TCP ou UDP moyen excéderait 0,25% pour un mois calendaire sur la liaison d'accès, le Client sera indemnisé à sa demande de façon forfaitaire de 10% du montant du loyer fixe mensuel contractuel de l'accès. Ces valeurs ne sont valables que quand la charge de la liaison d'accès n'excède pas 60% de capacité. Le taux de perte de paquets n'est pas garanti quand la liaison est en mode dégradé.

Temps de latence : Le temps de latence est calculé en mesurant toutes les deux minutes la durée d'attente retours des paquets IP entre la liaison d'accès et le cœur de réseau Hexatel, moyennant sur un mois calendaire et ceux à vide.

Couverture géographique

Le Service est disponible uniquement sur le territoire métropolitain et uniquement dans les zones où l'opérateur historique possède de la boucle locale. Le Service d'accès n'est pas disponible dans les départements d'outremer et les collectivités d'outremer.

Equipements mis à disposition (Modem/routeur)

Hexatel met à disposition pour la fourniture du service d'accès, des équipements composés généralement d'un ou plusieurs modems et d'un routeur. Le routeur, matérialisera la limite du domaine de responsabilité d'Hexatel. L'interface physique du service est de type RJ45 femelle droit, Ethernet cuivre 100M ou Giga Full Duplex avec mécanisme d'auto-apprentissage d'adresse MAC. Hexatel déconseille la fonctionnalité « auto-négotiation ».

Le Client s'engage à ne jamais débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements. Il incombe au Client d'effectuer le raccordement sur son réseau local suivant la prestation commandée. Hexatel s'arrête au niveau du routeur, le client fait son affaire des différents équipements, logiciels, installation, maintenance et exploitation supplémentaires liés à son réseau local, Hexatel ne prend en charge aucun de ces éléments.

Equipements d'Hexatel

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même d'un cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. A ce titre, il s'assure que Hexatel ou un tiers mandaté seront autorisés à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Equipements. La restitution des Equipements se fera au frais du Client ou lui sera facturée forfaitairement par Hexatel au prix de 300 € HT. Si suite à une demande Hexatel restée vaine, le Client n'a pas permis la restitution des Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai d'un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 300 € HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation qu'Hexatel pourrait engager. Hexatel pourra, dès le terme ou la résiliation du Service Internet, sur un Site, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web du Client et ses Utilisateurs Finaux.

Durée et résiliation du Service d'accès

Le service d'accès prend effet à compter de la date de mise à disposition, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le Bon de Commande. Au terme de cette durée initiale d'engagement 60 mois le contrat sera tacitement renouvelé d'année en année. Chèque des parties pourra résilier le contrat après la période initiale par courrier avec accusé de réception avec un préavis d'un minimum de trois (3) mois civils. Chaque option rattachée au service d'accès est souscrite pour la même durée, puis est reconduite sur le même principe.

Dans le cas où le client résilierait le contrat avant la date de fin d'engagement, le client se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplié par le nombre de mois restant jusqu'à la fin de l'engagement initial, ainsi que les frais de mise en service. Dans le cas où le client résilierait le contrat et ne respecterait pas le délai de préavis, le client se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multiplié par le nombre de mois correspondant au préavis. Il est précisé que, en cas de résiliation d'un Lien d'Accès avant la Mise en Service du Lien d'Accès correspondant, pour quelque motif que ce soit, à l'exception d'une résiliation pour faute Hexatel, le Client sera redevable de frais de résiliation équivalent à la somme des mois restants dus jusqu'à la fin de la période minimale d'engagement, ainsi que les frais de mise en service. La résiliation du contrat n'entraîne pas la résiliation des services d'accès en cours qui sont honorés jusqu'à leur terme, sous réserve de paiement et nonobstant toute clause contraire.

Pour les accès fibre optique, à la vue des travaux engagés toute résiliation avant la mise à disposition du service, rendra immédiatement exigible par le client l'ensemble des mensualités du contrat et des frais de mise en service.

Hexatel pourra résilier le contrat sans délai en cas de :

- Violation, par le client, de l'un ou plusieurs des documents Contractuels
- Non-paiement total ou partiel par le Client d'une facture à son échéance ou des pénalités de retard dues
- Violation, par le client, des règles de sécurité des espaces techniques

Toute résiliation devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception. Le Client s'engage à indemniser Hexatel pour tous les dommages subis et résultant de la résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles et à verser à Hexatel l'ensemble des sommes dues jusqu'à la fin de la période contractuelle initiale.

Prix et facturation

Les frais de mises en service, les migrations et les modifications sont exigibles à la date de signature du contrat de service, l'abonnement de l'accès et de ces options sont payables terme à terme. La facturation est mensuelle ou trimestrielle et par prélèvement automatique, sauf indication contraire sur le contrat de service. Les paiements des administrations inscrites pourront être effectués par mandat administratif. Les sommes facturées doivent être réglées avant la date de règlement indiquée sur la facture. Tout retard de paiement, rejet de prélèvement ou carte bancaire impayée, fera l'objet de la facturation d'une pénalité forfaitaire de 40 Euros HT par frais d'impayés, et de la coupure de la ligne 15 jours après le rejet du prélèvement de l'impayé. Le rétablissement de la ligne après coupure sera facturé forfaitairement 100 Euros HT. Le tarif des prestations est stipulé sur le contrat ou/et la grille tarifaire.

Toute réclamation relative à une facture devra être adressée par le Client, à Hexatel par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social d'Hexatel, dans un délai maximal de 45 jours calendaires à compter de la réception de celle-ci, à défaut de quoi cette réclamation ne sera pas valable et la facture réputée avoir été acceptée par le Client. En cas de non-paiement d'une quelconque échéance, le client recevra un courrier, puis un courrier A.R de mise en demeure. En cas de non-réponse du client dans les (8) jours ouvrés, Hexatel se réserve le droit d'interrompre les services et ce, jusqu'au paiement intégral des sommes dues avec une majoration de 10% par mois civil de retard sans notification préalable supplémentaire. En aucun cas le Client ne pourra demander une quelconque indemnité à Hexatel du fait de l'interruption de ses services suite à un incident de paiement. Le client sera en outre redevable de frais de remise en service pour tout rétablissement du service, égal au montant des frais de mise en service initiaux. Hexatel pourra réclamer au client des compensations financières au titre des procédures administratives et techniques liées à une faute contractuelle du client. Les tarifs indiqués sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourra être dû sur le prix d'une quelconque commande. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Au cas où d'autres impôts, droits ou taxes seraient applicables, il sera procédé sur chaque facture aux ajustements nécessaires pour que le Fournisseur perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants correspondant à ses tarifs. Toute modification de la législation applicable aux opérateurs ou aux contrats de service de référence afférents ayant pour effet de faire supporter au client des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Contrat, entraînera un ajustement corrélatif des tarifs définis aux présentes conditions. Le Client paiera tous les impôts, droits, taxes et redevances professionnelles, de quelque nature que ce soit (y compris la taxe professionnelle) et toutes les taxes supplémentaires éventuellement applicables à l'avenir au titre d'activités du Client et à l'utilisation d'un réseau de télécommunications.

Hexatel se réserve (après information préalable) le droit de demander, le versement d'une avance sur consommation et/ou garantie bancaire équivalent à deux (2) mois de facturation du montant mensuel le plus élevé facturé au cours des douze (12) derniers mois. Dans le cas d'absence d'anticipations de facturation, le montant de la garantie financière est calculé par Hexatel sur la base des prévisions communiquées par le client. Après résiliation du contrat, et uniquement en cas de paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues, le dépôt de garantie sera restitué en fin de contrat.

Accusé de réception en préfecture
028-262800584-20260303-DEC05-2026-AR
Date de télétransmission : 10/03/2026
Date de réception préfecture : 10/03/2026

Modifications/Déménagement du service d'accès

A la demande du client, les modifications de débit et d'offres peuvent être réalisées par Hexatel en cours de Contrat et ce, sous réserve technique et commerciale. Cette modification est assujétie à un avenant au contrat et à une reconduction de celui-ci. Hexatel ne garantit pas la continuité du Service d'accès pendant les opérations de modifications. Ces modifications interviennent uniquement du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h00 à 18h.

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, Hexatel peut modifier les caractéristiques de son Service d'accès et/ou les présentes Conditions Particulières. Dans ce cas, Hexatel adressera une notification au client avec un préavis de un (1) mois. Le client peut refuser une telle modification par lettre recommandée avec avis de réception motivée dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification. Chaque partie peut alors résilier les accès concernés sans pénalité avec un préavis d'un mois, si elles sont concernées par lesdites modifications. A défaut, le client est réputé avoir accepté les modifications communiquées qui s'appliqueront aux commandes en cours et aux commandes futures.

Dans le cas du déménagement d'un site, après validation commerciale et technique la procédure sera la suivante :

- (i) la création d'une nouvelle liaison d'accès
- (ii) la suppression de la liaison d'accès existante

Les demandes de déménagements d'accès et de ces options entraînent la signature d'un nouveau contrat avec les nouvelles conditions tarifaires liées à la nouvelle adresse d'installation. Dans le cas où le client n'est pas d'accord avec ces nouvelles conditions, le client reste redevable de l'ensemble des mensualités de l'accès en cours, jusqu'à son échéance contractuelle.

Support et assistance Procédure et principe

Le support Hexatel est accessible du lundi au vendredi (hors jour férié) de 8h00 à 18h pour les contrats standards et 24h/24 - 7 jours sur 7 si le client a souscrit à l'option.

Couverture totale de service du lundi au vendredi de 8h00 à 18h : Avant toute signalisation d'un incident, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux hors responsabilité d'Hexatel, et/ou de la desserte interne. Si ces vérifications n'ont pas été faites, le support Hexatel ne pourra entamer aucune action. Si par contre tout a bien été vérifié, le client doit contacter le service client d'Hexatel. Si le diagnostic montre un dysfonctionnement sur le service, le Service Client d'Hexatel ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, pour une prise en charge immédiate, afin de le résoudre au plus vite et en respectant la Garantie de Temps de Rétablissement souscrite. Le numéro de ticket devra être conservé et transmis, à chaque appel ou correspondance avec les services d'Hexatel, et ce pour retrouver immédiatement le dossier en question. En dehors des horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures.

Afin de traiter l'interruption dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires comme : Depuis quand le problème est présent, y a-t-il eu un événement juste avant la panne : coupure électrique, orage, intervention d'un technicien tiers dans les locaux ou dans les parties communes etc... Dans le cas où le service technique Hexatel, demande au client de faire des tests complémentaires, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'au retour du client. Si les techniciens Hexatel ou ses sous-traitants n'ont pas accès au site et/ou à l'équipement, le décompte sera aussi gelé. Dans le cas où les équipements mis à disposition (modem/routeur) sont hors service, suite à un problème électrique par exemple, le GTR ne s'applique pas. Hexatel s'engage à faire un remplacement par transporteur dans les 24/48 heures ouvrées. Les frais de port liés au renvoi de l'équipement défaillant sont à la charge du client.

Afin de ne pas être bloqué pendant cette période, Hexatel propose en option, le dédoublement de matériel (routeur) pour minimiser le temps de coupure. Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort d'Hexatel et/ou est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour incident signalé à tort pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conduit que la responsabilité n'incombe pas Hexatel, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour intervention à tort pourra être générée.

Couverture totale de service hors heures ouvrées - Contrat 24h/24h uniquement : Il est exclusivement réservé aux clients ayant souscrit un contrat 24h/24h sur son accès pour le service impacté et étant en coupure totale. Il ne peut être utilisé pour des questions techniques, administratives, modifications de service ou demandes d'informations. Avant de contacter l'assistance, il est impératif de respecter la même procédure que pour les coupures totales en heures ouvrées (vérification de votre installation etc...). Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort d'Hexatel et/ou est consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du service, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour incident signalé à tort pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conduit que la responsabilité n'incombe pas Hexatel, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour intervention à tort pourra être générée.

Couverture ADSL Standard (hors non garantie) : La signalisation de coupure totale sur les réseaux ADSL Standard respecte une procédure très spécifique qu'il est impératif de respecter. Avant toute signalisation d'un incident ADSL Standard, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements, sur la desserte interne ou sur la ligne téléphonique dans le cas d'un dégroupement partiel. Pour ouvrir un incident, le client doit appeler le service client au 0810515115. L'opérateur demandera au client différentes questions et attribuera un numéro de ticket qui devra être communiqué à chaque correspondance. Dans le cas où le service technique Hexatel demande au client d'effectuer des tests complémentaires, le ticket sera gelé jusqu'au retour du client.

Confidentialité

Chaque des deux parties devra considérer comme confidentielle pendant la durée du contrat sans limitation de durée après son expiration, toute information obtenue dans le cadre de son exécution.

Les documents contractuels sont régis par la loi française. Tous litiges nés du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci seront soumis aux tribunaux compétents d'Orléans, y compris en cas de procédure référé ou de pluralité des défendeurs. Dans le cas où la responsabilité du prestataire serait retenue, le client pourra prétendre bénéficier exclusivement des indemnités décrites dans le présent document. Le client ne pourra pas prétendre bénéficier d'indemnisation ou dommages et intérêts pour les préjudices directs et indirects tels que la perte de clientèle, perte de chiffre d'affaires, de bénéfices ou de compétitivité. La responsabilité du prestataire est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.

Réseau Internet

Le Client s'engage à respecter les règles en vigueur sur Internet communément appelées «Netiquette». Compte tenu de la nature même du réseau Internet et de son fonctionnement, le Client déclare parfaitement reconnaître que Hexatel ne saurait voir sa responsabilité engagée pour notamment :

- la contamination par des virus de données et/ou logiciels du Client hébergés dont la protection incombe à ce dernier.
- Les intrusions malveillantes de tiers sur son réseau local.
- Les détournements éventuels par des tiers de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client.
- des éventuelles maintenances ou interruption de service sur des réseaux autre que le réseau Hexatel.

Tous les services fournis par Hexatel ne peuvent être utilisés que dans un but licite. Le Client s'engage à respecter l'ensemble de la réglementation applicable à la diffusion d'information sur Internet notamment :

- la transmission ou le stockage d'informations ou de données audiovisuelles
- les documents portant atteinte aux droits d'auteurs
- les informations qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, violent, diffamatoire, xénophobe, discriminatoire ou qui seraient contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs.

Afin d'assurer une qualité de service égale à tous ses Clients, et en respect des dispositions légales Françaises en vigueur, le Client refusera d'héberger les contenus suivants (sans y être limité) :

- Services d'envois massifs d'e-mails sans autorisation au préalable des destinataires (SPAM)
- Les services de télé-transmission de contenus protégés par des droits d'auteurs sans autorisation des Intéressés.

Dans le cas où le Client connecté ne respecterait pas ces conditions, et après avis par courrier électronique resté sans effet au-delà de 36 heures, Hexatel mettra fin à la connexion sans que le Client puisse prétendre à un remboursement quelconque.

Hexatel se réserve le droit d'arrêter sans préavis le ou les services du Client, si ceux-ci compromettent techniquement le Réseau Hexatel notamment :

- Attaques réseau à destination du Client
- Attaques par Déni de Service à destination du Client

Le Client s'engage à ce que ses équipements, utilisateurs, serveurs n'interrompent, n'interferent ni ne perturbent les services achetés via le Réseau Internet ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications achetés via ledit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à des tiers.

Divers

Hexatel se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Le Client s'engage à informer immédiatement Hexatel de toute modification concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.

Garantie de Rétablissement (GTR)

Seuls les accès Fibre Entreprise et SDSL sont assujettis à la GTR, sauf dans le cas où une option intégrée elle aussi un GTR.

La garantie de temps de rétablissement concerne uniquement une panne totale dans l'accès sans aucun service sur l'accès, dans ce cas, la GTR est de 4 heures ouvrées de délai de résolution de l'incident à partir de la déclaration par le client de l'incident par téléphone, e-mail ou portail Hexatel. Dans le cas où l'accès serait responsable du dysfonctionnement de l'option, seule la GTR de l'accès sera prise en compte, de plus les pénalités ne peuvent s'additionner et ne peuvent dépasser 100% de la mensualité de l'accès.

Pénalités pour les accès SDSL et Fibre Entreprise (1% de l'abonnement mensuel du site impacté, hors options)

Délai de rétablissement :

- Entre 4 heures et 6 heures	5 %
- Entre 6 et 8 heures	10 %
- Entre 8 et 10 heures	15 %
- Entre 10 et 12 heures	25 %
- > 12 heures	50 %

Le client doit permettre aux personnels ou sous-traitants d'Hexatel chargés de la maintenance du service, l'accès à ses locaux et tout emplacement technique qui permet le raccordement du service.

Seuls les éléments techniques d'Hexatel font foi et comptent dans le calcul de la durée d'interruption cas de non-respect du délai de rétablissement ou de non-respect de l'engagement relatif à l'Interruption Maximale de Service (GTR) par Hexatel, le client a le droit, sur demande écrite adressée à Hexatel dans les 15 jours suivant l'incident avec précision du ticket d'incident référent, au versement de pénalités forfaitaires définies. Ce montant sera déduit par Hexatel de la prochaine facture du Service au Client. L'engagement d'Hexatel couvre toute interruption totale des transmissions constatées et mesurées par Hexatel au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes sur la plage de GTR souscrite par le client. L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'Accès installé et exploité par Hexatel.

Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements d'Hexatel

De convention expresse, ces sommes constituent pour le client une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subit et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif. La responsabilité d'Hexatel ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveaux services définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la prestation demandée par le Client
- d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par Hexatel pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne
- d'un élément non installé et exploité par Hexatel
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à Hexatel
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont rattachés les installations d'Hexatel, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public
- de modifications dues à des prescriptions à Hexatel par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire
- de la défaillance matérielle des équipements mis à disposition.

REMARQUE : Un ticket correspond à un problème unique. Si le client a des questions multiples, celui-ci doit les ouvrir séparément. Tout ticket avec plusieurs demandes différentes ou concernant plusieurs sites ne pourra être traité. Les frais complémentaires SAV seront facturés même si le problème a été résolu sans l'aide de l'assistance technique ou si la résolution n'est pas du ressort d'Hexatel, mais d'un tiers. Si le support révèle que le problème et sous la responsabilité d'Hexatel, aucune facturation ne sera générée.

Demandes administratives

Pour toutes demandes administratives (modification de RIB, demande d'avis, réclamation de facture etc.), le client doit envoyer un courrier ou un courriel à operateur@hexatel.fr et de décrire la demande, une réponse sera donnée dans les 48 heures.

Questions et demandes techniques

Dans le cadre de l'abonnement de service, le client dispose d'un support technique niveau 1 de haute qualité sur l'ensemble des services que Hexatel fournit. Cette demande technique (dit ticket) portera un numéro d'identification unique et ce, pour un parfait suivi. Ce ticket sera traité par le service technique Hexatel dans la journée ou sous 24h, durant les heures ouvrées. Le responsable du service client Hexatel, prendra en charge le ticket afin de faire accélérer les actions auprès des différents intervenants. Dans le cas où Hexatel ne respecterait pas ses obligations sur une période de 4 mois calendaires consécutifs donnant lieu à une indemnisation du client à sa demande, le client pourra résilier de plein droit le service dont il bénéficie, sans indemnité, en respectant un préavis de 1 mois. La période de maintenance est généralement faite en dehors des heures ouvrées, afin de minimiser au maximum les conséquences de ces travaux.

Procédure d'escalade en cas de dépassement du GTR ou retard de réponse

Dans le cas où une coupure totale de service dépasse la durée de rétablissement, le client peut demander une escalade, si celle-ci n'a pas encore été faite. Durant ces périodes, les services impactés ne peuvent être signalés en coupure totale et ne sont pas pris en compte dans le délai de rétablissement contractuel. Afin de maintenir la qualité constante du réseau, Hexatel peut être amené à réaliser des travaux susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services fournis.

Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, notamment :

- les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties
- les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles
- les interruptions des moyens de télécommunication
- les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels
- les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique
- les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuses.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à (45) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation et ce, pour un présent contrat par l'une ou l'autre des parties, (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conduit que la responsabilité n'incombe pas Hexatel, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour intervention à tort pourra être générée.

Traitement des données nominatives

Les informations reçues/elles sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « Informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>

Date et Signature

Accusé de réception en préfecture
028-262800584-20260303-DEC05-2026-AR
Date de télétransmission : 10/03/2026
Date de réception préfecture : 10/03/2026

CONDITIONS GENERALES D'INSCRIPTION AU SERVICE HEXACLOUD BY WAZO

Definitions : dans les présentes conditions générales LE SOUSCRIPTEUR désignera la personne physique ou morale souscrivant l'inscription aux services Hexatel.

Article 1 - Objet du contrat

La Société Hexatel commercialise des services de télécommunications permettant d'émettre des appels locaux, régionaux, nationaux, internationaux et vers mobiles à partir de postes téléphoniques fixes ou matériel de type PABX. Les présentes conditions générales définissent les conditions de souscription à ces services.

1.1. Service de Téléphonie Entrant-Sortant

Le Service de Téléphonie Entrant-Sortant comprend :

- l'accès au Réseau Hexatel se fait sous forme de canaux SIP faisant parti d'un service HexaCloud
- Le service HexaCloud nécessite la mise en place d'un liens IP Xdsl ou fibre optique qui fera l'objet d'un contrat séparé aux présentes.
- L'acheminement par Hexatel, conformément à la réglementation en vigueur, des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du Client sur les lignes qui peuvent être soit des numéros repris par l'intermédiaire de l'offre HexaCloud de l'opérateur historique soit des numéros portés soit des numéros attribués par Hexatel. Dans ce dernier cas, Hexatel attribuera au Client des numéros. Le Client pourra choisir le ou les numéros en fonction de la disponibilité de ce ou ces numéro(s) qui lui sera communiquée.

Article 2 - Conditions préalables à la mise à disposition du service

2.1. Conditions spécifiques de mise à disposition du Service de Téléphonie HexaCloud

2.2. Mandat de Portabilité

La demande de Portabilité d'un numéro géographique doit être formulée par écrit, concomitamment à la signature par le Client du contrat Voix Fixe, sur un document conforme au modèle joint en annexe au contrat Voix Fixe ("Mandat de Portabilité"), par le Client, titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique pour le type d'accès concerné. Ce Mandat permet à Hexatel d'effectuer les démarches auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre le portage du numéro et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'opérateur historique pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Concernant un autre opérateur que l'opérateur historique ce mandat n'a aucun effet sur la résiliation du contrat que le Client avait souscrit avec ce dit opérateur, par conséquent c'est au client d'effectuer les démarches administratives auprès de son ancien opérateur pour résilier son contrat, mais seulement après la portabilité des numéros. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Particulières sont celles s'appliquant entre Hexatel et l'opérateur de réseau choisi et l'opérateur historique. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros pour lesquels il a demandé la Portabilité. La mise en œuvre de la Portabilité est soumise à la condition suspensive que le Client soit en conformité avec l'ensemble de ses obligations contractuelles définies dans le contrat qui le lie avec l'opérateur historique ou tout autre opérateur. France Télécom pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires concernant la Portabilité des numéros géographiques, entre autres, dans les cas suivants :

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

La Portabilité relève de la seule maîtrise de l'opérateur historique qui est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité. Hexatel informera le Client de la décision prise par ledit opérateur dans les meilleurs délais. Hexatel ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la Portabilité et ne pourra être tenue responsable du non-respect de la date de mise en œuvre. En cas de rejet ou de report de la demande par l'opérateur historique, le Client pourra formuler une nouvelle demande de Portabilité après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report avancés par l'opérateur historique. En toutes hypothèses, Hexatel ne saura être tenue responsable des difficultés de mise en œuvre de la portabilité

2.3. Eligibilité au Service

L'accès du Client au Service sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « l'Eligibilité ») et par la disponibilité de lignes supplémentaires. Ainsi, Hexatel ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité d'un Site, cette décision ne relevant que de France Télécom.

2.4. Impossibilité de raccordement

Hexatel déterminera librement le type de raccordement et de Service fourni au Client pour chaque Site. En cas d'impossibilité de raccordement d'un Site au Service, Hexatel s'efforcera de proposer au Client une solution alternative, au prix et aux conditions contractuelles et techniques en vigueur pour cette nouvelle solution si possible, sinon le contrat sera annulé sans que le client ne puisse prétendre à aucun dédommagement de la part de Hexatel.

2.5. La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique du service correspondant (liasons cuivre, liaisons cuivre groupées), ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique. En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, Hexatel adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation du ou des Contrats de Service concernés.

2.6. Désaturation des paires de cuivre

En cas d'absence de ressources dans le réseau cuivre qui raccorde le bâtiment du client, Hexatel demandera à l'opérateur historique d'effectuer une opération de désaturation, moyennant un coût forfaitaire ou un devis de l'opérateur historique (s'il y a déjà une arrivée de l'opérateur historique). Pour les bâtiments neufs ou provisoires, dans ce cas c'est au maître d'œuvre ou au client de demander le raccordement au réseau d'infrastructure de l'opérateur historique. La désaturation du réseau cuivre se fera selon les règles d'ingénierie Telecom. Si la solution de désaturation qu'il s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande de l'accès sera annulée sans frais. Dans le cadre de la désaturation, un délai supplémentaire sera nécessaire afin d'effectuer les travaux. L'opérateur historique fera ses meilleurs efforts pour désaturer au plus vite le bâtiment existant du client. Le client ne pourra réitérer la commande durant ces travaux. Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin de ces travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau cuivre.

Article 3 - Dans le cas d'une mise en service d'un équipement Terminal

3.1. Une fois le Lien d'Accès activé sur un Site objet d'un contrat séparé, Hexatel réalisera, le même jour, ses tests de recette standard relative au Service de Téléphonie.

3.2. Si les tests vont bien, les tests de l'Anomalies Majeures, Hexatel et l'éventuel installateur privé du Client connecteront l'équipement Terminal au PABX du Client (côté extrémité des câbles servant à la connexion aux Lignes du Client) et aux Lignes du Client ainsi qu'au Lien d'Accès concerné. Le Client sera responsable vis-à-vis Hexatel de la prestation de son installateur privé. Hexatel fournira au Client, par fax ou tout autre moyen, un avis de Mise en Service (ci-après dénommé « Confirmation de mise en service »). Si les tests font apparaître des Anomalies Majeures, une nouvelle installation sera programmée.

3.3. S'il n'a pas souscrit à la Portabilité, un courrier de bienvenue sera envoyé au client en service. Le Client disposera d'un délai de sept (7) jours à compter de la date de la mise en service pour contester le bon fonctionnement du Service de Téléphonie HexaCloud. Dans ce cas, le Client adressera cette contestation par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle confirmation de mise en service sera émise par Hexatel pour le Service concerné dans les conditions du présent article. A compter de la réception par Hexatel de la notification écrite du Client, Hexatel pourra suspendre le Service concerné sur le Site concerné jusqu'à sa recette. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de sept (7) jours susmentionné ou en cas de contestation mal fondée ou en cas d'utilisation du Service de Téléphonie HexaCloud sur un Site à des fins d'exploitation par le Client, le Service concerné sera réputé mis en service tacitement pour le Site concerné. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord leur délai de correction. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Service sur le Site concerné par le Client.

3.4. Si le Client a souscrit à la Portabilité, cette dernière sera mise en œuvre et recettée, dans un second temps, lors d'un rendez-vous fixé par Hexatel entre elle-même, France Telecom et le Client. Le fonctionnement de la Portabilité sera vérifié par la réalisation des tests de recette standard de Hexatel en relation avec le Client. Ces nouveaux tests auront pour seul objectif de constater la bonne mise en œuvre de la Portabilité. La recette des prestations à la charge de Hexatel étant réalisée dans le cadre de la procédure, les éventuels dysfonctionnements constatés ne pourront en aucun cas être imputables à Hexatel. Si les tests sont positifs, la Mise en Service Intervenue est automatiquement confirmée et un e-mail qui sera adressé par Hexatel au Client. Si les tests font apparaître des dysfonctionnements, un retour en arrière est réalisé. Une nouvelle date pour la réalisation de la Portabilité est programmée avec France Telecom et le Client est informé de cette nouvelle date.

3.5. Le Client remédiera sans délai à tout événement qui lui serait imputable et qui empêcherait la réalisation de ses obligations par Hexatel et/ou d'une opération. En particulier, il ne pourra refuser plus d'une fois un rendez-vous proposé par Hexatel, auquel cas ses date et l'heure de disponibilité ne pourront être élargies de plus de quarante-huit (48) heures du rendez-vous initial, et il procédera à toute correction ou mise à niveau nécessaire de ses Equipements. Ces opérations en Service d'un Site et/ou la recette de la Portabilité seraient retardées pour une raison imputable au Client, le Service sera facturé à compter de quinze (15) jours après le date de la première demande. Toute utilisation du Service sur un Site par le Client vaudra Mise en Service de ce Site. Dans l'hypothèse où, en raison du non notifié du Client de remédier à tout événement qui lui serait imputable, Hexatel devrait renoncer à la mise en service d'un Site, Hexatel sera en droit d'appliquer, sans préjudice des autres recours dont elle dispose, un dédit correspondant au frais de résiliation mentionnés à l'article 10 ci-après.

3.6. Equipements mis à disposition (Modems/routeur)

Hexatel met à disposition pour la fourniture du service d'accès, des équipements composés généralement d'un ou plusieurs modems et d'un routeur. Le routeur, matérialisera la limite du domaine de responsabilité de HEXATEL. L'interface physique du service est de type RJ 45 femelle droit. Ethernet cuivre 100M ou Giga Full Duplex avec mécanisme d'auto-apprentissage d'adresse MAC. HEXATEL déconseille la fonctionnalité « autonegotiation »

Le Client s'engage à ne jamais débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements, modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements. Il incombe au Client d'effectuer le raccordement sur son réseau local suivant la prestation commandée, HEXATEL s'arrête au niveau du routeur, le client fait son affaire des différents équipements, logiciels, installation, maintenance et exploitation supplémentaires liés à son réseau local, HEXATEL ne prend en charge aucun de ces éléments.

3.7. Equipements d'Hexatel ou de son fournisseur

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel ou de son fournisseur, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. A ce titre, il s'acquiesce qu'un Hexatel ou un tiers mandaté serait autorisé à pénétrer dans les Sites concernés, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Equipements. La restitution des Equipements se fera au frais du Client ou lui sera effectuée forfaitairement par Hexatel au prix de 300 € HT. Si suite à une demande Hexatel restée vaine, le Client n'a pas permis la restitution des Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai de un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 300 € HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation d'Hexatel pourrait engager. Hexatel pourra, dès le terme ou la résiliation du Service HexaCloud, sur un Site, supprimer de son serveur, le cas échéant, toutes les adresses électroniques, les courriers électroniques ainsi que le ou les sites Web du Client et ses Utilisateurs Finaux.

Article 4 - Notification des incidents

Le support HEXATEL est accessible du lundi au vendredi (hors jour férié) de 8h00 à 18h pour les contrats standards. Avant toute signalisation d'un Incident, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux hors responsabilité de Hexatel, et/ou de la desserte interne. Si ces vérifications n'ont pas été faites, le support Hexatel ne pourra entamer aucune action. Si par contre tout a bien été vérifié, le client doit contacter le service client de Hexatel. Si le diagnostic montre un dysfonctionnement sur le service, le Service Client de Hexatel ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, pour une prise en charge immédiate, afin de le résoudre au plus vite et en respectant la Garantie de Temps de Rétablissement suscitée. Le numéro de ticket, devra être conservé et transmis, à chaque appel ou correspondance avec les services de Hexatel, et ce pour retrouver immédiatement le dossier en question.

En dehors des horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures.

Afin de traiter l'interruption dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires comme : Depuis quand le problème est présent, y'a-t-il eut un événement juste avant la panne (coupure électrique, orage, intervention d'un technicien tiers dans les locaux ou dans les parties communes etc...), Dans le cas où le service technique Hexatel, demande au client de faire des tests complémentaires, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'au retour du client. Si les techniciens Hexatel ou ses sous-traitants n'ont pas accès au site et/ou à l'équipement, le décompte sera aussi gelé. Dans le cas où les équipements mis à disposition (modem/routeur) sont hors service, suite à un problème électrique par exemple, le GTR ne s'applique pas. Hexatel s'engage à faire un remplacement par transporteur dans les 24/48 heures ouvrées. Les frais de port liés au renvoi de l'équipement défaillant sont à la charge du client.

Afin de ne pas être bloqué pendant cette période, Hexatel propose en option, le déblocage de matériel (routeur) pour minimiser le temps de coupure. Dans le cas où le ticket d'incident n'est pas du ressort de Hexatel et/ou est consacré à un usage anormal et/ou frauduleux du service, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour incident signalé à tort pourra être générée. Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conduit que la responsabilité n'incombe pas Hexatel, une facturation SAV complémentaire selon notre tarif actualisé chaque année pour intervention à tort pourra être générée.

4.1. Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de HEXATEL

L'engagement de HEXATEL couvre toute interruption locale des transmissions constatées et mesurées par HEXATEL au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes sur la plage de GTR suscrite par le client. L'interruption doit provenir d'un élément quelconque de l'accès installé et exploité par HEXATEL. Le client doit permettre aux personnels ou sous-traitants de HEXATEL chargés de la maintenance du Service, l'accès à ses locaux et tout emplacement technique qui permet le raccordement du service. Seuls les éléments techniques de HEXATEL font foi et comptent dans le calcul de la durée d'interruption.

En cas de non-respect du délai de rétablissement ou de non-respect de l'engagement relatif à l'interruption Maximale de Service (GTR) par HEXATEL, le client a le droit, sur demande écrite adressée à HEXATEL dans les 15 jours suivant l'incident avec précision du ticket d'incident réitéré, au versement de pénalités forfaitaires définies. Ce montant sera déduit par HEXATEL de la prochaine facture du Service au Client. Seul l'accès est assujéti au GTR, sauf dans le cas où une option Intégrée elle aussi un GTR. Dans le cas où l'accès serait responsable du dysfonctionnement de l'option, seul le GTR de l'accès sera pris en compte, de plus les pénalités ne peuvent s'additionner et ne peuvent dépasser 100% de la mensualité de l'accès.

Pénalité, pour les accès SDSL Et Fibre Optique (En % de l'abonnement mensuel du site impacté, hors options)

Délai de rétablissement

Entre 4 heures et 6 heures

15 %

Entre 6 et 8 heures

25 %

Entre 8 et 10 heures

45 %

Entre 10 et 12 heures

65 %

> 12 heures

100 %

De ventilation express, ces sommes constituent pour le client une indemnité forfaitaire, libératoire et définitive couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif. La responsabilité de HEXATEL ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveau service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la prestation demandée par le Client
- d'un cas de force majeure ou fait d'un tiers
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par HEXATEL pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne
- d'un élément non installé et exploité par HEXATEL
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables à HEXATEL
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de HEXATEL historique
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de HEXATEL, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public
- de modifications dues à des prescriptions à HEXATEL par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire
- de la défaillance matérielle des équipements mis à disposition.

Dans le cas où HEXATEL ne respecterait pas ses obligations sur une période de 4 mois consécutifs donnant lieu à une indemnisation du client à sa demande, le client pourra réitérer de plein droit le service dont il bénéficie, sans indemnité, en respectant un préavis de 1 mois.

4.2. Force majeure

Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non-exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, notamment :

- les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties
 - les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles
 - les interruptions des moyens de télécommunication
 - les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels
 - les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique
 - les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuses.
- Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son assistance. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à (45) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision.

4.3. Divers

HEXATEL se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nées du présent contrat.

Le Client s'engage à informer immédiatement HEXATEL de toute modification concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.

4.4. Limite de responsabilité

La limite de responsabilité de HEXATEL se situe :

- Pour les Liaisons d'Accès : Le Point de Termination dans le bâtiment de l'Utilisateur Final (Réglette France Telecom).
- La Desserte Interne sur le site de l'Utilisateur Final et à la charge et sous la responsabilité du Client.

4.5. Informations Fournies lors de la Commande

Le client devra fournir à Hexatel l'ensemble des informations nécessaires à la création d'une ligne DSL au sein de son réseau et exigées par France Telecom tel que :

- Un numéro de ligne analogique ne supportant pas de service spécifique
- La raison sociale et l'adresse complète du site utilisateur final
- Un contact sur site avec ses coordonnées téléphoniques et courriels
- Une facture téléphonique complète existante du site utilisateur final
- Les Informations propres au service : gamme, débit, IP etc...

Si les Informations fournies par le client se révèlent incomplètes et/ou erronées et donnent lieu à un refus et/ou à une annulation de la part de France Telecom et/ou à un retard de mise à disposition du service, HEXATEL ne saura être tenue responsable et pourra répercuter au client les éventuels frais administratifs facturés par France Telecom.

Article 5 - Gestion des Incidents

5.1. Hexatel réalisera l'identification et la qualification de l'incident et confirmera par téléphone au Client qu'il constitue bien une Anomalie. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par Hexatel, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité Hexatel et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à facturation. Une fois l'origine de l'Anomalie Identifiée Hexatel réalisera les actions visant à la corriger. Dès lors qu'Hexatel a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux sites nécessaires à la résolution d'une Anomalie, le décompte du temps de l'Anomalie est gelé jusqu'à ce qu'Hexatel obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

5.2. Clôture des Incidents

La clôture de l'avis signalisation d'incident sera faite par Hexatel comme suit :

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

5.3. Gestion des travaux programmés

Hexatel et/ou l'opérateur de réseau co-local, peuvent être amenés à réaliser des opérations de maintenance ou d'évolution de son réseau susceptibles d'affecter ou d'interrompre le fonctionnement du Service. Elle informera le Client de telles opérations par tout moyen avec un préavis de vingt-quatre (24) heures. Hexatel s'efforcera de limiter les conséquences de ces opérations sur le Service, ces dernières étant réalisées de nuit dans une fenêtre de maintenance comprise entre deux (2) heures et six (6) heures.

Article 6 - Souscription de l'inscription**6.1 Pièces nécessaires :**

LE SOUSCRIPTEUR devra fournir à l'appui de sa demande, les pièces suivantes :

- Dernier(s) facture(s) d'opérateur(s) de services téléphoniques filaires,
- Relevé d'identité bancaire, postale,
- Extrait KBIS de moins de 6 mois pour les personnes morales de droit privé (facultatif),
- Pour une personne morale de droit privé ou une personne morale de droit public, tout document comportant les mentions légales obligatoires pour la désignation de la personne morale et une pièce d'identité officielle attestant de la qualité pour agir du signataire.

Cette garantie ne couvre pas les conséquences d'une utilisation anormale ni d'un mauvais entretien des produits distribués par Hexatel, ni d'un accident. Dans ce cas, le remplacement du produit sera à la charge du SOUSCRIPTEUR.

6.2 La souscription du présent contrat implique l'acceptation pleine et entière des présentes conditions générales.

6.3 L'inscription prendra effet à la suite de son acceptation par Hexatel.

Article 7 - Obligations de Hexatel

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

7.2 Hexatel ne saurait, toutefois, être tenue pour responsable des défaillances du service ayant entraîné ou non un dommage pour LE SOUSCRIPTEUR qui serait le fait d'une cause étrangère telle que le cas fortuit, le fait d'un tiers, le fait ou la faute du SOUSCRIPTEUR, de même que tout dommage qui serait la conséquence d'une interruption dans la fourniture d'énergie électrique, du service de l'opérateur téléphonique local, ou autre qui sont nécessaires au fonctionnement du service.

7.3 La responsabilité de Hexatel ne saurait être engagée pour les dommages indirects, tel que pertes de revenus, d'activité, d'un contrat d'économies ou de bénéfices escomptés, ou pour tout autre préjudice indirect.

7.4 Dans le cas où la responsabilité de Hexatel serait engagée dans le cadre de l'exécution du contrat, la responsabilité ne pourra excéder 3% des 12 derniers mois de facturation. Dans tous les cas un maximum de 1000 € pour l'ensemble des dommages et préjudices occasionnés.

Article 8 - Obligations du SOUSCRIPTEUR

LE SOUSCRIPTEUR s'engage à :

- Lors de la signature du contrat, transmettre son ou ses numéros de téléphone exacts, attribués par l'opérateur de boucle locale. La déclaration de fausses informations : numéro de téléphone erroné, mauvaise adresse..., entraînera la responsabilité du SOUSCRIPTEUR.
- Lors de la signature du contrat, transmettre l'adresse email à laquelle lui sera envoyé sa facture.
- Payer le prix des services fournis par Hexatel au tarif en vigueur sur la période de facturation.
- Pour connaître les derniers tarifs, le SOUSCRIPTEUR peut appeler au 0811 705 507 (appel local)
- Bénéficier pendant toute la durée du contrat, d'un abonnement téléphonique souscrit auprès d'un opérateur de boucle locale.
- Prévenir Hexatel de tout changement concernant cet abonnement téléphonique local, notamment en cas de changement du numéro d'appel, résiliation de la ligne, et à Informer Hexatel de sa nouvelle situation.
- Informer sans délai Hexatel de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

LE SOUSCRIPTEUR ne pourra céder la présente inscription qui lui est personnelle.

Pour toute intervention justifiée par la commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre à Hexatel et à toute personne mandatée par elle d'accéder au Site concerné, et en particulier à l'Emplacement de l'Equipement Terminal, 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.

Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements Hexatel et, en particulier, ceux installés sur les Sites et ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- modifier le câblage des cartes, modifier la configuration de ces Equipements,

Les Parties conviennent expressément que Hexatel ou l'opérateur de réseau choisi demeurera de manière permanente pleinement propriétaire de ses Equipements et qu'aucun droit de propriété n'est transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à leur disposition au titre d'un contrat HexaCloud. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements de Hexatel, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement Hexatel afin de lui permettre de sauvegarder ses droits et s'assurer que ses Utilisateurs Finaux agissent de même. De la même manière, en cas de procédure collective du Client et/ou d'un Utilisateur Final, le Client en avisera immédiatement Hexatel

Article 9 - Facturation et paiement des services**9.1 Tarif des communications téléphoniques :**

Les tarifs Hexatel tels qu'ils sont applicables à la date de souscription sont ceux en vigueur à la date de souscription du contrat HexaCloud. Hexatel se réserve la possibilité de modifier à tout moment ses tarifs. Les modifications de tarifs seront communiquées au SOUSCRIPTEUR par tous moyens de communication à la convenance de Hexatel, dans un délai minimum de 30 jours précédant leur mise en application.

9.2. Hexatel envoie tous les mois la facture des consommations du mois précédent par mail, à l'adresse mail de facturation convenue avec le SOUSCRIPTEUR. Un envoi par courrier pourra également être envoyé mensuellement.

9.3. Hexatel envoie par mail chaque mois au SOUSCRIPTEUR, une facture comportant la liste des destinations appelées au cours du mois précédent, une facture détaillée comportant la liste des appels effectués, la date et l'heure d'appel au cours du mois précédent pourra être envoyée sur simple demande.

9.4. Les factures Hexatel sont payables par prélèvements automatiques sur le compte bancaire ou postal du SOUSCRIPTEUR. Les paiements des administrations inscrites pourront être effectués par mandat administratif. Les sommes facturées doivent être réglées avant la date de règlement indiquée sur la facture. Tout retard de paiement, rejet de prélèvement ou carte bancaire impayée, fera l'objet de la facturation d'une pénalité forfaitaire de 40 Euros HT pour frais d'impayés, et de la coupure de la ligne 15 jours après le rejet du prélèvement de l'impayé. Le rétablissement de la ligne après coupure sera facturé forfaitairement 100 Euros HT.

9.5. Hexatel se réserve le droit de facturer des communications au SOUSCRIPTEUR qui seraient arrivées avec un retard de la part des opérateurs n'excédant pas 24 mois.

Article 10 - Durée

Le contrat HexaCloud est conclu pour une durée de 60 mois à compter de sa date de mise en service. A l'issue de la période initiale ci-dessus, le Service sera tacitement reconduit d'année en année, chaque Partie pouvant y mettre fin, sans pénalité, par lettre recommandée avec avis de réception adressée à l'autre Partie à cet effet, en respectant un préavis de au moins trois (3) mois. Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat avant la date de fin d'engagement, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multipliés par le nombre de mois restant jusqu'à la fin de l'engagement initial. Dans le cas où le souscripteur résilierait le contrat et ne respecterait pas le délai de préavis, le SOUSCRIPTEUR se verra facturé des frais de résiliation d'un montant correspondant aux abonnements et forfaits mensuels multipliés par le nombre de mois correspondant au préavis. Il est précisé que, en cas de résiliation d'un HexaCloud avant la Mise en Service ou la reprise du Lien d'Accès correspondant, sous réserve que LE SOUSCRIPTEUR ait acquitté l'intégralité des sommes dues à Hexatel. Ce dépôt de garantie déposé entre les mains de Hexatel ne produit pas d'intérêt.

Article 11 - Dépôt de garantie :

A la conclusion de l'inscription et à tout moment pendant la durée du contrat notamment en cas d'incident de paiement, il peut être demandé par Hexatel un dépôt de garantie au SOUSCRIPTEUR, équivalent à la facture de deux mois de consommations du précédent opérateur. Le dépôt de garantie sera restitué sur demande du SOUSCRIPTEUR dans un délai maximum de deux mois suivant l'expiration du contrat, sous réserve que LE SOUSCRIPTEUR ait acquitté l'intégralité des sommes dues à Hexatel. Ce dépôt de garantie déposé entre les mains de Hexatel ne produit pas d'intérêt.

Article 12 - Suspension des services

12.1 En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture ou d'un dépôt de garantie, les services pourront être suspendus par Hexatel après avertissement écrit.

12.2 Hexatel se réserve enfin la possibilité de suspendre les services en cas d'augmentation anormale du montant des communications du SOUSCRIPTEUR. LE SOUSCRIPTEUR en sera préalablement informé.

12.3 Pour les offres illimitées, Hexatel se réserve le droit de suspendre le service puis de résilier le contrat en cas d'utilisation frauduleuse ou non raisonnable de l'offre (l'utilisation raisonnable correspond à une consommation par utilisateur HexaCloud n'excédant 30H d'appels illimités/mois). La cessation des appels, les appels depuis et vers les plateformes téléphoniques, centres d'appel et boîtiers radio sont interdits. Les renvois d'appels sont inclus.

Article 13 - Résiliation des services

13.1 LE SOUSCRIPTEUR peut résilier à tout moment les services Hexatel, en adressant à Hexatel un courrier recommandé avec accusé de réception. Le contrat prend fin dans un délai de trois (3) mois à compter de la réception dudit courrier. Cette résiliation se fera dans les conditions définies dans l'article 10 des présentes conditions générales de vente. Les communications passées pendant le délai de résiliation restent dues jusqu'à l'arrêt effectif de l'activation de la ou des lignes téléphoniques du SOUSCRIPTEUR par l'opérateur local.

13.2 Hexatel se réserve la possibilité de résilier à tout moment de plein droit les services pour les causes suivantes :

- Non-respect des conditions générales et particulières du contrat d'inscription,
- Fausse(s) déclaration(s) du SOUSCRIPTEUR relatives au contrat d'inscription,
- Incident de paiement du SOUSCRIPTEUR,
- Retrait des autorisations administratives nécessaires à la fourniture du service
- En cas de force majeure : éléments naturels et faits de guerre.

13.3 En cas de résiliation des services par Hexatel pour un des motifs énoncés à l'article 13.

13.4 Dans le cas où un Equipement Terminal est fourni et installé par Hexatel ou de son fournisseur.

LE SOUSCRIPTEUR ne pourra prétendre à aucun dommage et intérêts.

Au terme ou en cas de résiliation d'une Commande, quelle qu'en soit la cause, de même qu'en cas d'évolution du Service entraînant un changement des Equipements Hexatel ou de son fournisseur, le Client restituera les Equipements Hexatel à sa première demande. Si suite à une demande Hexatel restée vaine, le Client n'a pas renvoyé les Equipements, alors après l'envoi d'une mise en demeure adressée par voie recommandée avec avis de réception restée sans effet dans un délai d'un (1) mois, le Client se verra appliquer par Hexatel une pénalité par Equipement non restitué de 1000 €HT, sans préjudice de toute action judiciaire en réparation qu'Hexatel pourrait engager.

Article 14 - Traitement des données nominatives.

Les informations demandées au SOUSCRIPTEUR sont nécessaires pour la prise en compte de l'inscription aux services Hexatel. Le défaut de réponse, ou une réponse inexacte de la part du SOUSCRIPTEUR rendrait impossible le traitement de la demande d'inscription. Conformément à la réglementation Hexatel prend les mesures propres à assurer la protection et la confidentialité des informations nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription. Les informations nominatives qui sont demandées au SOUSCRIPTEUR sont couvertes par la loi du 6 janvier 1978, relative à l'informatique et aux libertés. Le SOUSCRIPTEUR dispose en conséquence du droit individuel d'accès et de rectification que cette loi lui reconnaît. En cas de transmission totale ou partielle des données nominatives détenues ou traitées dans le cadre de l'inscription à tout tiers ou autre opérateur de services, notamment dans le domaine des télécommunications, Hexatel s'oblige au respect de la réglementation en vigueur et au secret des communications du SOUSCRIPTEUR. Les informations recueillies sont enregistrées dans un fichier informatisé par le personnel Hexatel dans l'objectif de fournir le service ou les produits commandés. Elles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec notre société et ultérieurement et sont destinées aux équipes qui ont en charge la fourniture du service. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant le délégué RGPD à l'adresse rgpd@hexatel.fr. Pour plus d'informations sur notre politique de protection des données, consultez notre page Internet <https://www.hexatel.fr/rgpd/>

Article 15 - Desaisissement de l'inscription.

Hexatel se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat.

Article 16 - Tribunal compétent.

En cas de litige : Si LE SOUSCRIPTEUR est un professionnel, seul sera compétent le Tribunal de Commerce d'Orléans. Je, soussigné(e) donne mandat à Hexatel pour effectuer, en mon nom et pour mon compte, toutes les démarches nécessaires à la mise en œuvre du service de HexaCloud de Hexatel auprès de France Télécom sur la ou les ligne(s) téléphonique(s) désigné(s) dans le mandat de portabilité. Je certifie être titulaire de lignes téléphoniques mentionnées et être titulaire pour ces lignes, d'un abonnement au service téléphonique de l'opérateur historique ou un autre opérateur. Je suis informé(e) que la mise en œuvre du service HexaCloud sur un accès ou un groupement d'accès entraîne, le cas échéant, la résiliation de tout ou partie des contrats de raccordement aux services de l'opérateur historique ou le groupement d'accès concerné, dans les conditions de ces derniers. Par la signature du présent Contrat, le SOUSCRIPTEUR certifie l'exactitude des informations qu'il a portées au Contrat et reconnaît avoir pris connaissance et accepte les conditions générales et les conditions particulières du Service Contrat HexaCloud intégrant les obligations du souscripteur envers l'opérateur historique ou un autre opérateur, ainsi que la grille tarifaire (en annexe) en vigueur à ce jour.

Date et Signature

Mandat de Portabilité

Demande de Portabilité du/des Numéro(s) à remplir impérativement

Portabilité

Nom du partenaire : Hexatel
 Nom de l'opérateur cédant :
 Nom de l'opérateur attributaire :
 Délai de portabilité : minimum 11 jours après validation de la commande de portabilité

Identification du client

Nom ou Raison sociale : SCM CABINET MEDICAL DES BATES
 Représenté par : Madame Cécile CABRITA
 Adresse : 8 BOULEVARD DE L'EUROPE
 Code Postal : 28100
 Ville : DREUX
 Téléphone : 0237388701
 N° SIRET : 32385489300027
 APE (NAF) : 8219Z

Numéros à porter (lignes isolées, analogiques ou Numéris sans SDA → CODE RIO OBLIGATOIRE)

NDI(s) associé(s) :	Tranche SDA ou RIO obligatoire
NDI	Merci de sélectionner ce service en cas de portabilité de Numéros Vous devrez ensuite cliquer sur la clé pour sélectionner le type d'accès. Une fois dans votre devis pour pourrez mettre le NDI à porter et mettre le RIO ou plages SDA dans Description sous le NDI.
NDI ACCES NUMERIQUE OU SIP SANS SDA (RIO OBLIGATOIRE)	

Conditions relatives à la Portabilité

Je soussigné(e), titulaire du contrat désigné par le ou les numéros ci-dessus, déclare de bonne foi :

- 1/ demander la mise en œuvre de la portabilité du (ou des) numéros utilisés au titre dudit (desdits) contrat(s).
- 2/ choisir l'opérateur de boucle locale Hexatel, aux lieu et place de mon ancien opérateur et, à ce titre, avoir pleinement connaissance que la résiliation avec mon (mes) précédent(s) contrat(s) avec mon ancien opérateur est de ma responsabilité, Hexatel ne peut pas être tenu pour responsable des frais de résiliation que pourrait facturer l'ancien opérateur conformément aux conditions générales de vente.
- 3/ avoir donné mandat à Hexatel, N° SIRET 523 252 765 00129, pour effectuer, en mon nom et pour mon compte, toutes les démarches nécessaires auprès de mon ancien opérateur afin de mettre en œuvre la portabilité des numéros susvisés.
- 4/ être informé que dans l'hypothèse où la portabilité n'est pas mise en œuvre, je demeure client de mon ancien opérateur et demeure donc redevable de l'ensemble des mes obligations envers mon ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celui-ci.
- 5/ m'engager à adresser à Hexatel toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat.

Le présent mandat est valable pour une durée de six (6) mois à compter de sa date de signature.

Signature

Fait à : _____ Le : _____
 Nom et qualité du signataire : _____
Obligatoire pour les personnes morales

Signature et cachet ou signature électronique certifiée

**sous réserves des conditions contractuelles d'abonnement au service téléphonique relatives à la durée minimum de l'abonnement*

