

Conditions Particulières – Service de Connectivité MOBILE

En application des conditions Générales

ARTICLE 1 – Définitions

Outre les définitions figurant en Section I des Conditions Générales de Vente, les définitions suivantes devront être retenues pour l'interprétation des termes de la présente section, si la première lettre du mot est une majuscule.

Communications Mobiles Service de Base	Service d'échange de contenu basé sur des réseaux Opérateurs GSM et / ou 2G/3G/4G/5G le cas échéant.
Communication	Tout contenu (voix, vidéo, sms, mms, texte, données...) auquel est appliqué le Service fourni par le Prestataire
Convergence	Forfait téléphonique permettant la mutualisation de terminaux mobiles et fixes et de numéros mobiles et fixes au sein d'un même service.
Date d'incident	Date et heure de réception de la notification d'Incident adressée par le Client, figurant sur le ticket d'incident émis par le Prestataire, les indications du CRM du Prestataire faisant foi.
Demande d'intervention	Demande d'autorisation écrite sollicitée par l'Intervenant avant toute intervention sur le site du Client utile à l'installation de PIXEL IS Mobile
FUP	Voir Annexe 1 – Définitions étendues
Incident	Incident affectant la qualité ou les fonctionnalités des Services compris dans l'Abonnement.
International	Communication téléphonique à destination d'un pays hors France et DOM-COM, ou en provenance d'un tel pays.
Intervenant	Personne intervenant sur le site du Client au nom et pour le compte du Prestataire (salarié, sous-traitant...) ou en tant que partenaire du Prestataire.
Itinérance internationale	Voir Annexe 1 – Définitions étendues
Itinérance pour les travailleurs frontaliers	Voir Annexe 1 – Définitions étendues
Loi RLAH	Voir Annexe 1 – Définitions étendues
MVNE EIT	Un Mobile Virtual Network Enabler (MVNE) est une organisation qui fournit des solutions d'infrastructure d'entreprise aux opérateurs de réseaux virtuels mobiles (MVNO). Le MVNE se connecte aux réseaux de téléphonie mobile des Opérateur réel (MNO : Mobile Network Operator).
MVNO	Opérateur de réseau mobile virtuel, également connu sous le sigle MVNO (de l'anglais Mobile Virtual Network Operator), est un opérateur de téléphonie mobile qui, possédant pas de concession de spectre de fréquences ni d'infrastructure de réseau radio propres.
Niveau de service	Engagements du Prestataire décrits en article 6
Options	Services que le Client peut souscrire en complément du Service de Base. Le Client peut obtenir un descriptif des Options disponibles auprès du Prestataire.
Matériel	Désigne l'ensemble des matériels achetés ou loués par le Client auprès du Prestataire, selon les conditions du Contrat (Smartphone, Téléphone fixe GSM, routeur...).
Logiciel	Logiciel conçu ou distribué par le Prestataire en Option au Service de Base, et dont le droit d'utilisation est concédé par le Prestataire au Client.
Prestataire	PIXEL IS TELECOM
Prix de l'Abonnement	Prix convenu au Contrat pour la fourniture de l'Abonnement par le Prestataire et à l'exclusion de toutes sommes dues au titre des consommations Hors Forfait du Client.
RLAH	Caractéristique de roaming permettant aux abonnés d'un opérateur d'utiliser leur forfait mensuel pour la voix, l'échange de données et la messagerie en itinérance - sans encourir de frais de service supplémentaires (selon conditions)
Softphone	Logiciel utilisé pour faire de la téléphonie par internet depuis un ordinateur ou un terminal portable
Suivi de l'utilisation de l'itinérance	Voir Annexe 1 – Définitions étendues
PIXEL IS Mobile, Le Service	Désigne l'ensemble des services fournis par le Prestataire au titre des Communications Mobile et des Options souscrites par le Client.

ARTICLE 2 – Champs d'application de la section Téléphonie Mobile des Conditions Générales

La présente section des Conditions Générales complète la section I, applicable à l'ensemble des Services du Prestataire, en précisant les conditions de fourniture du Service PIXEL IS Mobile défini à l'**article 3**.

Dans le cas où les présentes viendraient en contradiction avec les Conditions Générales section I, les présentes l'emporteraient.

ARTICLE 3 – Description du Service PIXEL IS Mobile

A date, le Prestataire dispose d'un contrat MVNE avec les opérateurs Radios Hôtes (Bouygues, Orange).

Le client commande un ou plusieurs services de base au(x)quel(s) peuvent s'adjoindre des services complémentaires.

Après souscription de l'Abonnement et selon les caractéristiques définies aux Conditions Particulières, le Service permet au Client de réaliser des Communications Mobiles en utilisant un terminal ou tout autre équipement, éventuellement équipé d'un softphone, à partir des réseaux GSM ou IP. Le matériel compris le Terminal étant fournis ou non par le Prestataire.

Les services mobiles

Les services mobiles comprennent des services principaux Voix et / ou Data de radiotéléphonie, ainsi que des services Complémentaires.

Un service principal mobile permet au Client de bénéficier d'une ligne mobile, lui permettant de recevoir et d'émettre des Communications dans la limite de la zone de couverture du réseau choisi, et, sous certaines conditions, de celles d'autres opérateurs à l'international.

Les services data mobiles permettent au client d'accéder au réseau internet via un équipement et/ou un terminal client compatible et correctement paramétré. Le Client aura accès, selon les services commandés, aux réseaux GSM/2G / GPRS / Edge / 3 G / 3 G+/Dual Carrier/4G/5G le cas échéant et WIFI en fonction de leur zone respective de couverture et de leur disponibilité. Les débits varient sensiblement en fonction du réseau. A l'international, certains services mobiles permettent au client, sous certaines conditions, de bénéficier de communications mobiles via les opérateurs avec lesquels le MVNE a conclu des accords d'itinérance. Le client doit notamment avoir commandé un service de roaming et avoir correctement paramétré son terminal. A l'international, l'accès se fait aux conditions techniques de l'opérateur tiers. Le client est informé que lorsqu'il se situe en zone frontalière, son terminal est susceptible de basculer sur un réseau mobile d'un opérateur tiers, sauf si le client l'a préalablement paramétré. A défaut, les communications seront facturées dans le cadre de son offre de roaming.

En Europe : Depuis le 15 juin 2017, en application de la réglementation européenne, les utilisateurs en déplacement dans l'Union européenne (UE) peuvent utiliser leur téléphone mobile dans les mêmes conditions que dans leur pays d'origine.

L'enveloppe data accordée sur les abonnements est soumise à la RLAH.

Accès au Service :

Selon les Conditions Particulières définies au Contrat le Prestataire effectuera une création de ligne ou une portabilité du numéro de téléphone du client.

-Dans le cas de la création, le Prestataire attribue un numéro d'appel et remet une carte SIM qui lui est associé, par ligne mobile. L'accès au service principal sera ouvert au plus tard 8 jours ouvrés après la validation de la commande par le Prestataire sous réserve des conditions indiquées aux Conditions Particulières.

-Dans le cas d'une portabilité, le Prestataire demandera la portabilité du numéro de téléphone du client sous réserve que celle-ci soit acceptée par l'opérateur cédant et sous réserve que le client fournisse au Prestataire le code RIO nécessaire à la portabilité de la ligne ainsi que le numéro de téléphone mobile "MSISDN". La portabilité est effectuée par le Prestataire dans un délai maximum de 30 jours ouvrés après la validation de la commande par le Prestataire et sous réserve des conditions indiquées aux Conditions Particulières. Le Prestataire ne peut être tenu responsable des frais facturés par l'opérateur cédant engagés par l'acte de portabilité du numéro de téléphone du client. Il appartient au Client de vérifier préalablement auprès de l'opérateur sortant les coûts pouvant être liés à la portabilité de son numéro de téléphone.

PIXEL IS Mobile permet au Client de bénéficier, en plus de la gestion de ses appels, des services de base et d'Options payantes que le Client choisit ou non de souscrire.

PIXEL IS Mobile permet également au Client et selon l'abonnement souscrit de bénéficier de Communications exclusivement orientées « DATA ». Cette option pouvant induire l'installation de matériels fixes au sein du réseau du Client.

Migration et/ou modification de service

Au sein de la gamme de services mobiles du Prestataire, les migrations et modifications de services sont possibles dans les conditions fixées par ce celui-ci :

- sans engagement ou engagement 36 mois minimum
- paiement des frais de migration ou de modification prélevés sur le prochain cycle de facturation mise à part service spécifique.
- Les modifications ne sont pas assujetties à un réengagement tant qu'elles ne sont pas modifiées sur un service d'un montant inférieur à celui contracté lors de la commande initiale.

En complément de PIXEL IS Mobile, le Prestataire peut fournir également des services de communications. Selon les options retenues, les services souscrits disposeront de prestations de Convergence téléphonique fixe-mobile.

ARTICLE 4 – Conditions pour la fourniture de PIXEL IS Mobile

Les Services principaux et les Options sont commandés au Prestataire.

En commandant le Service, le Client reconnaît avoir pleine connaissance et accepter sans réserve les conditions du Contrat. Il déclare que le Service concerné répond à ses besoins. Chaque Contrat remplace tous les accords antérieurs, entre les parties, relatifs au même objet et constitue l'intégralité de l'accord entre les parties pour les Services qu'il concerne.

Le Client déclare commander chaque Service en rapport direct avec son activité professionnelle et l'utiliser pour ses seuls besoins propres, la revente du Service étant interdite.

Le Client est habilité à commander le Service pour lui-même ou pour le compte de toute société qu'il contrôle, aux termes de l'article L.233-3 du Code de commerce. Dans ce cas, le Client garantit qu'il dispose des droits et pouvoirs nécessaires pour signer le Contrat pour le compte des sociétés concernées, il se porte garant du respect, par ces sociétés, des obligations définies au Contrat et sera en toutes circonstances solidaires vis-à-vis du Prestataire de l'exécution de leurs obligations par ces sociétés, et en particulier celles bénéficiant d'une facturation séparée. Les préjudices subis par le Client et les sociétés au nom desquelles il a ainsi signé des Contrats feront l'objet d'une demande unique du Client et seront globalisées à son niveau, le Client faisant son affaire de la répartition de l'indemnisation entre lui et lesdites sociétés.

Equipement ou installation minimale suivante :

Pour utiliser le Service le Client doit disposer à minima d'équipements mobiles ou d'équipements fixes.

Pour les Communications sur réseau mobile à partir d'équipements mobiles ou à partir d'équipements fixes le cas échéant, tels que des routeurs 3G/4G/5G, le Client peut faire appel au Prestataire pour la fourniture des équipements. Dans le cas contraire le Client est seul responsable du choix des dits équipements.

Pour les Communications sur réseau mobile, et en présence de communications à partir d'équipements fixes le cas échéant, tels que des routeurs 3G/4G/5G le cas échéant, le Client est seul responsable du choix du réseau opérateur parmi ceux proposés par le Prestataire.

Pour les Communications sur réseau mobile à partir d'équipements fixes tels que des routeurs 3G/4G/5G le cas échéant, en aucun cas le Prestataire ne sera responsable de la qualité de réception du réseau sur le lieu de prestation du Service.

Dans le cas des équipements fixes

Le Client doit impérativement protéger son réseau privé par un pare-feu performant ou tout type d'équipements matériels ou de logiciels destinés à lutter contre les cyberattaques et leurs conséquences, qu'il n'appartient pas au Prestataire de fournir ni de conseiller. En cas d'attaque ou de virus opérant depuis l'infrastructure du Client, le Prestataire se réserve le droit de suspendre les accès au Service du Client.

Le Client doit disposer d'un câblage réseau compatible reliant chaque équipement à connecter, ainsi qu'une prise réseau (RJ45) ou à défaut d'un réseau WIFI ainsi qu'une d'alimentation électrique conforme aux préconisations du constructeur, notamment en termes de puissance et de sécurité et aux normes en vigueur.

Il appartient au Client d'acquiescer et de faire installer, à ses frais, les équipements requis pour l'usage du Service, en ce compris tout réseau, câblage, branchement, aménagement des locaux etc., et ce préalablement à l'intervention du Prestataire pour l'exécution du Contrat.

Les matériels nécessaires à l'utilisation du Service et qui ne sont pas fournis par le Prestataire sont sous la responsabilité du Client, s'agissant notamment de leurs performances, de leur adéquation au Service ou encore de leur maintenance.

A défaut de disposition contraire expresse du Contrat, le lieu de fourniture des équipements mobiles et fixe du Service est exclusivement l'adresse du Client mentionnée au Contrat.

Si le Client souhaite modifier ou étendre le lieu de fourniture du Service PIXEL IS Mobile, il consulte le Prestataire pour obtenir sa proposition financière.

Article 5 – Conditions Particulières de facturation du Service

La facturation débute :

- A l'activation de la carte SIM
- en cas de commande d'un nouveau service à la date de l'activation de la ligne. Un prorata est appliqué sur le tarif des lignes dites « voix data » et sur les usages de la date d'activation jusqu'au 01 du mois suivant
- En cas de migration, à la mise en service au 01 du mois suivant.
- En cas de service complémentaire ou Option, à la mise en service.

La facturation s'achève :

- En cas de résiliation de la ligne mobile (préavis de 3 mois), par lettre recommandée avec accusé de réception le dernier jour du mois.
- En cas de portabilité sortante, à la date de la sortie de la ligne vers un opérateur tiers.
- toutes résiliations ou portabilités sortantes avant la date de fin d'engagement engendrent des frais de résiliation correspondant à montant mensuel multipliés par le nombre de mois restant engagés.

Garanties

Le Prestataire se réserve le droit de demander au Client la fourniture d'un dépôt de garantie ou d'une garantie autonome, ou de toute autre garantie permettant la préservation des intérêts du Prestataire en cas de défaillance du Client, dont le montant sera défini par le Prestataire, soit lors de la Commande d'un Service, ou de sa mise en service, soit en cours d'exécution du Contrat notamment en cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Changement de mode de paiement pour un autre mode paiement autre que le prélèvement,
- Changement de délai de règlement,
- Incident de paiement du Client,
- Inscription au fichier Préventel,
- Dégradation de la santé financière du Client,
- Bon de Commande incomplet ou non-conforme,
- Cession de Contrat.

Les Garanties ne sont pas productives d'intérêts. Dans l'attente du versement de la Garantie ou en cas de dépassement de la limite d'encours, la fourniture du Service sera suspendue. La Garantie peut se compenser avec des sommes dont le Client serait débiteur du Prestataire, y compris dues avant l'expiration des Contrats,

En l'absence de différend entre les parties, lié ou non à un retard de paiement du Client, le Prestataire restituera ou prononcera la mainlevée de la Garantie.

Article 6 – Restrictions dans l'utilisation du Service

Mise en garde sur les comportements :

Toute utilisation du Service est réputée effectuée par le Client et ses collaborateurs directs et indirects qui se porte garant du respect des obligations du Contrat. Le Client doit adopter un comportement raisonnable, sans utilisation frauduleuse, abusive ou excessive du Service, du Réseau MVNE et/ou des services accessibles via le Service, tel que :

- l'encombrement des serveurs de messagerie et du Réseau du MVNE et/ou des destinataires de mails notamment par du publipostage sauvage (bulk e-mail, junk e-mail, mail bombing, flooding), automatisés ou non,
- l'envoi de messages électroniques ou fax non sollicités (spamming ou fax mailing),
- l'envoi de messages attractifs générant un nombre imposant de réponses (teasing ou trolling), pouvant perturber la disponibilité des serveurs de messagerie ou Réseau du MVNE
- l'intrusion ou la tentative d'intrusion permettant un accès non autorisé sur une machine distante d'un tiers, la prise de contrôle à distance d'une machine d'un tiers (trojan, port scanning),
- l'introduction dans un système informatique d'un tiers afin d'aspirer tout le contenu d'un site ou d'une boîte aux lettres, la transmission de virus,
- acheminement des appels et/ou SMS/MMS détournés ou reroutés vers des plateformes téléphoniques et/ou data ou autres appareils ayant la même fonction,
- utilisation ininterrompue via un système de composition automatique et en continu de numéro(s)
- utilisation à des fins de télésurveillance hors Service spécifique, de « passerelle » (boîtiers radio, réacheminement)
- tout usage en continu pouvant potentiellement constituer une gêne pour les autres usagers
- l'utilisation vers toute plateforme de services se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels passés par le Client.

Mise en garde liée au réseau Internet.

Le client reconnaît être pleinement informé du défaut de fiabilité du réseau Internet, et notamment d'absence de sécurité, de confidentialité, de garantie d'intégrité et de performances quant au volume et à la rapidité, relatives à la transmission de données. A ce titre, il appartient au Client de prendre toutes les mesures appropriées afin de protéger ses données et/ou logiciels notamment de la contamination par d'éventuels virus ou de l'intrusion d'un tiers et de régulièrement procéder à des sauvegardes, le Prestataire ne saurait être tenue responsable de l'exploitation des données et informations que le Client aurait introduites sur le réseau Internet et des éventuelles conséquences dommageables pour le Client liées à des Services accessibles ou des contenus disponibles via le réseau Internet.

Le Client s'engage à utiliser les services conformément à leur objet et aux dispositions du Contrat. Le Client est seul responsable de l'utilisation des Services, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services. Il ne les utilisera pas, et s'assurera qu'ils ne sont pas utilisés à des fins illicites, contraires à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, en violation des dispositions des lois ou règlements applicables ou des droits d'un tiers, ni ne causera de perte ou de dommage quels qu'ils soient. Le Prestataire ne peut, en aucune manière être tenue responsable de quelque dommage que ce soit résultant notamment du non-respect par le Client de la réglementation en vigueur, d'erreur ou d'omission dans les messages ou données hébergés, transmis, reçus ou consultés par le Client,

Dans le cas où la responsabilité du Prestataire serait recherchée du fait de l'utilisation des Services par le client, de la nature et du contenu des messages et données hébergés, stockés, transmis ou reçus au moyen des Services, le Client indemniserait le Prestataire de l'ensemble des conséquences de toute réclamation, action et/ou procédure intentée de ce fait contre de celui-ci, quelle qu'en soit la nature.

Le Prestataire se réserve le droit, en cas d'injonction de l'autorité publique, ou lorsque le Prestataire aura été alerté de l'illicéité d'un contenu ou d'un message, de suspendre ou d'interrompre immédiatement en tout ou partie ses Services et l'accès au Réseau opérateur au Client, émetteur des contenus et/ou messages litigieux et ce, sans préavis ni indemnité. Le Prestataire pourra remettre lesdits contenus et/ou messages aux autorités, conformément à la réglementation en vigueur.

Le Prestataire assure la sécurité et l'intégrité des flux échangés via le Réseau opérateur utilisé dans le respect de la réglementation applicable.

Les Parties s'engagent à respecter et à faire respecter à toute personne sous leur contrôle, toutes dispositions légales ou réglementaires applicables, et notamment en matière de secret et de neutralité des correspondances émises par voie de communications électroniques.

ARTICLE 7 - Conditions d'usages des services mobiles

Le client s'engage à adopter un comportement raisonnable, notamment dans le respect des points mentionnés ci-après complétés à l'annexe 2 « Fair Use ».

- de la durée de communication en continu n'excédant pas le temps spécifié en annexe des présentes Conditions Générales de Service.
- du plafond de volume ou de temps de communication mensuel spécifié en annexe des présentes Conditions Générales de Service.
- du volume de SMS et MMS envoyés

Par nature, sont notamment exclus du bénéfice de ces Services et décomptés du forfait ou facturés aux tarifs en vigueur:

- les appels vers des serveurs vocaux interactifs.
- les appels vers les numéros spéciaux et vers les numéros courts surtaxés et numéros courts autres que ceux déclarés dans le plan de numérotation client,
- les appels vers les numéros d'accès wap et web ainsi que les communications fax/data
- la visio-conférence
- les SMS/MMS surtaxés.

ARTICLE 8 - Carte SIM

La carte SIM est un équipement du Prestataire. Toute Communication émise grâce à la carte SIM est facturée conformément aux tarifs du Prestataire.
En cas de perte ou de vol de la carte SIM ou de l'équipement qui la contient, le client en informe immédiatement le Prestataire par téléphone et par message électronique à l'adresse contact@pixel-is.com pour la suspension effective de sa ligne.
Il est rappelé que pendant la période de suspension du service, le contrat reste en vigueur et les sommes dues à ce titre sont facturées aux clients.

ARTICLE 9 – Disponibilité du Service – Support

Le Prestataire fournit un Service conforme au Contrat, avec la compétence et la diligence requise d'un professionnel.

Support du Prestataire

Les modalités d'accès au support client du Prestataire sont précisées dans les suivantes :

- Du mardi au vendredi de 9h à 12h30 – 14h à 18h30;
- par téléphone 02 40 55 54 27;
- par mail contact@pixel-is.com ;

Il appartient au Client de notifier tout incident affectant PIXEL IS Mobile selon les modalités précisées ci-dessus.

En cas d'incident affectant plusieurs clients du Prestataire, lié à une défaillance des infrastructures et réseaux utilisés par le Prestataire, ce dernier peut adresser une information au Client, en utilisant la ou les adresses mail de contact communiquées au Prestataire par le client.

Le Client reste tenu de notifier tout Incident, même si le Prestataire l'a informé d'une défaillance systémique et de la prise en charge de cette défaillance.

Il appartient au Client (i) de signaler impérativement par écrit au Prestataire tout changement d'adresse mail de contact, et (ii) de s'assurer que l'adresse mail reste fonctionnelle et consultée régulièrement par les personnes concernées.

Plan de continuité d'activité

Concernant les Options du Service empruntant les infrastructures du Prestataire (ex : Convergence, APN Corp, ...) celui-ci dispose d'infrastructures au sein de plusieurs Datacenters en France, en mode actif/actif. Si l'un des Datacenters connaît une défaillance, l'infrastructure sur un autre Datacenter continue d'assurer le fonctionnement de façon autonome.

Les infrastructures du Prestataire sont interconnectées à l'infrastructure des opérateurs internet, partenaires du Prestataire, au travers de technologies et de supports physiques distincts.

ARTICLE 10 - Tarifs

Tarif des Abonnements

Les tarifs pour PIXEL IS Mobile applicables au moment de la commande du Client sont disponibles auprès du service commercial du Prestataire sur demande du Client. Ils peuvent être modifiés par le Prestataire à tout moment jusqu'à l'acceptation de la commande du Client par le Prestataire, sous réserve du respect des dispositions de tout Contrat Cadre.

Les Services ou les Tarifs sont susceptibles d'évoluer en cours d'exécution du Contrat, ce que le Client reconnaît et accepte. Le Client en est informé par tout moyen trois mois avant l'entrée en vigueur de l'évolution.

Tarif des Communications

Les tarifs applicables aux Communications sont annexés aux Conditions Particulières, lesquelles précisent les Communications intégrées aux forfaits souscrits par le Client et celles qui sont facturées en plus par le Prestataire, en fonction des Communications Hors Forfait.

Le Client est informé que les Communications à destination :

- de zones géographiques non couvertes par les forfaits de communication définis aux Conditions Particulières,
- de numéros à valeur ajoutée (SVA) ;

sont toujours facturées en plus des forfaits proposés par le Prestataire. Les tarifs de ces Communications sont indiqués aux Conditions Particulières.

Le Client est également informé que les forfaits dits « illimités » sont soumis à des conditions d'utilisation loyale, propres à chaque type de forfait souscrit et communiqué par le Prestataire au Client en **Annexe 2 « Fair Use »** du présent document.

Tarif hors-forfait et International :

Le Client est informé que les appels hors-forfait ou internationaux sont soumis au tarif disponible sur le site WEB PIXEL IS : <https://pixel-is.fr/operateur-telephonie/>, onglet « Tarif Roaming ».

Référentiel

Les tarifs et prix sont exprimés en euro par unité de temps ou de mesure facturable (€/mois, €/min, €/sec, €/matériel...).

Facturation de l'Abonnement et des Services Hors-forfait :

L'abonnement est facturé par le Prestataire selon les conditions définies à l'article 5 des présentes.

L'Abonnement ne comprend pas les prestations Hors forfait, qui sont facturées en sus et périodiquement, selon les modalités définies aux Conditions Particulières.

A défaut de précision aux Conditions Particulières, les prestations Hors forfait sont facturées par le Prestataire, concomitamment à la facture d'Abonnement mensuel ou trimestriel, au titre de la période de temps écoulée depuis la précédente facture d'Abonnement, ou s'il s'agit de la première facturation de Communications, depuis la date de début du Contrat.

L'Abonnement ne comprend pas :

- le prix des prestations de services spécifiquement réalisées à la demande par le Prestataire.
- le prix des Options prépayées ou des Options dont la facturation n'est pas périodique.

A défaut de dispositions contraires aux Conditions Particulières, les Services prépayés, à l'exclusion des prestations Hors Forfait, sont facturés d'avance, pour la durée mentionnée aux

Conditions Particulières, à la première livraison du Service de Base.

Prestations spécifiques

Le Prestataire peut facturer un acompte de 30% au Client sur le prix convenu au Contrat pour toute prestation spécifique commandée par le Client, hors Options.

ARTICLE 11 – Exclusion du Niveau de Service

La responsabilité du Prestataire, en particulier en termes de Niveau de Service, ne saurait être engagée au titre des interruptions de PIXEL IS Mobile planifiées pour la mise à jour ou la maintenance du Service et dans tous les cas où l'incident affectant PIXEL IS Mobile est dû à une cause ou un fait extérieur au Prestataire, savoir notamment les cas suivants :

- Incident causé par les matériels équipements, réseaux, installations et logiciels utilisés, directement ou indirectement par le Client final, interférant avec Le Service, et non fournis par le Prestataire ;
- toute panne ou dysfonctionnement affectant les matériels équipements, réseaux, installations et logiciels utilisés, directement ou indirectement par le Client final, interférant avec Le Service, et non fournis par le Prestataire
- non respect par le Client final des instructions figurant sur le manuel d'utilisation du Matériel fourni par leur fabricant ou utilisation du Matériel dans des conditions d'éclairage, de température ou d'humidité non conformes aux préconisations du fabricant du Matériel ;
- pour le Matériel affecté par une surtension ;
- en cas de panne causée par des tiers, en particulier du fait des interconnexions avec les opérateurs.
- Mise en œuvre et utilisation de méthodes, processus et moyens nécessaires à l'exécution du Service eux-mêmes non éligibles aux engagements de qualité de service décrits en l'article 8

ARTICLE 12 – Durée – Date de première fourniture de PIXEL IS Mobile - résiliation

Le Contrat sera considéré comme valablement formé et prendra effet dès validation de la Commande par le Prestataire ou à défaut lorsque le Prestataire aura commencé à exécuter le Service commandé.

La Commande de certains services pourra être refusée au Client, ou le Service suspendu, pour motif légitime, notamment lorsque la commande sera incomplète ou aura été altérée, ou

En cas de non-respect par le Client de ses obligations au titre d'un contrat le liant au Prestataire.

Le Contrat est conclu pour une durée indéterminée sans engagement ou avec une période minimale d'engagement de 36 mois attachée à chaque Service commandé à défaut d'une durée supérieure définie aux Conditions Particulières. Le Prestataire se réserve le droit de subordonner la mise en service à un paiement par prélèvement automatique. Toute échéance entamée est due. Le règlement anticipé des factures ne donne droit à aucun escompte.

Lorsque le Contrat est à durée déterminée, à l'issue de la période initiale, le Contrat est poursuivi par tacite reconduction pour une durée indéterminée, sauf (i) dénonciation notifiée par la partie qui souhaite mettre un terme au Contrat, avec un préavis de trois mois avant le terme contractuel ou (ii) si, pour un Service particulier, la section des Conditions Générales propre à ce Service exclut la reconduction tacite, en particulier lorsque le Client doit faire l'acquisition d'une nouvelle ligne d'utilisation à l'expiration du Terme initial du Contrat.

Une fois le Contrat tacitement reconduit, chaque partie peut mettre un terme au Contrat, en notifiant la résiliation avec un préavis de trois mois.

Lorsque le Contrat est à durée indéterminée, le Client ne peut le résilier (sans pénalités) avant l'expiration de la période initiale mentionnée au Contrat.

A l'expiration de la période initiale, chaque partie peut mettre un terme au Contrat, en notifiant la résiliation par lettre recommandée avec accusé de réception avec un préavis de trois mois.

ARTICLE 13 – Obligations pour les parties

Responsabilité du Prestataire :

Le Prestataire s'engage à mettre en œuvre la compétence et le soin raisonnable pour assurer la continuité et la qualité dans la fourniture de ses services dans le respect des dispositions Législatives et réglementaires en vigueur, des normes professionnelles applicables, dans la limite du Réseau lié au MVNE. A ce titre le Prestataire est soumis à une obligation générale de moyens.

Le Prestataire pourra recourir à des partenaires ou sous-traitant pour les besoins des Services.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée qu'en cas de faute prouvée.

La responsabilité du Prestataire ne saurait par ailleurs être engagée :

- en cas de contraintes ou limites techniques, affectant les Services, et qui seraient imposées au Prestataire par une autorité publique ou les groupements normatifs compétents, en cas de non-respect des prérequis et spécifications techniques des Services, de mauvaise installation, de mauvais paramétrage, des équipements Client ou des Services souscrits par le client.
- en cas de perturbations dans la fourniture ou l'exploitation des infrastructures des exploitant(s) des réseaux auxquels est raccordé le Réseau du MVNE ou des Services infrastructures des opérateurs tiers,
- en cas de perturbations ou d'interruptions causées par des travaux d'amélioration, de réparation ou d'entretien des Réseau,
- en cas de détériorations ou de pertes de fichiers ou de documents liés à l'utilisation des Services par le Client, ce dernier s'engageant à se prémunir contre ces risques en effectuant des sauvegardes régulières de l'ensemble de ses informations,
- en cas de suspension, restriction ou limitation de l'accès aux Services par le Prestataire, pour motif légitime,
- en cas de perte ou vol des Identifiants et, plus généralement, en cas d'utilisation des Services par une personne non autorisée ou un tiers.

Par dérogation des Conditions Générales Section I et par convention expresse entre les parties, aucune action judiciaire ou réclamation du Client, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée contre le Prestataire plus d'un (1) an après la survenance du fait générateur.

La responsabilité du Prestataire ne pourra excéder le montant de la somme effectivement réglée par le Client au titre du Contrat à l'origine du préjudice, pendant les trois (3) mois précédant le fait générateur, étant précisé que la responsabilité du Prestataire est plafonnée à

la somme de trois mille (3.000) euros pour l'ensemble des préjudices subis par le Client au titre des Services pendant toute la durée du Contrat.

Le Prestataire ne sera pas responsable de dommages, retards, non-exécution ou exécution partielle pouvant être interprétés par un tribunal français comme un cas de force majeure. En outre, de convention expresse, seront considérés comme des cas de force majeure :

- un dysfonctionnement total ou partiel lié à des perturbations ou interruptions dans la fourniture ou l'exploitation du Réseau des réseaux d'opérateurs et/ou de fournisseurs auxquels le Réseau du Prestataire est raccordé,
- les événements naturels (foudre, incendie, inondations, tremblements de terre, intempéries, etc.),
- actes ou omissions d'une autorité publique, y compris les modifications de toute réglementation applicable aux Services,
- des faits de guerre, émeutes, attentats, sabotages, vols, vandalismes, explosions

Responsabilité du Client

Nonobstant les responsabilités relatives à chaque Article des présentes, Le Client s'engage à fournir au Prestataire toutes les informations demandées, utiles à la commande et à l'exécution du Contrat, et met à disposition tous les moyens humains, techniques et matériels nécessaires au fonctionnement des services et à l'exécution du Contrat. Les équipements du client, ainsi que leurs environnements doivent être conformes à la réglementation en vigueur. Le client s'engage à informer le Prestataire dans les plus brefs délais de toute évolution de son activité, notamment de nature à modifier durablement ses flux de communications et de toute modification des informations le concernant.

ARTICLE 14 - Données à caractère personnel

La Section I des Conditions Générales de Vente traite des dispositions générales relatives aux données personnelles, applicables à l'ensemble des Services du Prestataire.

Le présent article décrit la nature des données traitées, les catégories de personnes concernées, la finalité des traitements, la nature des traitements, la durée des traitements et le sort des données, ainsi que l'obligation d'information à la charge du Client, dans le cadre du Service PIXEL IS Mobile.

Nature des données traitées :

- Données d'identification personnelle, telles que les noms et prénoms, adresses, numéros de téléphone, identifiants ;
- Communications téléphoniques, données personnelles contenues dans les messages écrits, messages vocaux, vidéos et images ;
- Données d'identification électroniques, telles que les adresses IP ;
- Données de localisation, telles que les données GSM ;
- Données de contenu, telles que les fichiers transitant, hébergés ou stockés par le Service.

Catégories de personnes concernées :

Les personnes concernées par les traitements de données à caractère personnel sont :

- Les Utilisateurs du Service ;
- Tout Tiers utilisant une fonctionnalité du Service à l'occasion d'une Communication avec l'Utilisateur.

Finalité des traitements sur les données :

La fourniture du Service PIXEL IS Mobile par le Prestataire.

Nature des traitements :

En accord avec le Responsable de traitement, le Prestataire ne collecte ni n'analyse les données transitant par le Service.

Durée des traitements et sort des données :

La durée de chaque traitement est équivalente à la durée du Contrat.

À l'issue du Contrat, les données conservées dans le cadre des traitements, et le cas échéant leurs copies existantes, sont détruites, sauf dispositions légales contraires, dans un délai maximum de 30 jours. Les données de facturation et les données potentiellement nécessaires en cas de réquisition judiciaire sont conservées selon les dispositions légales qui s'y rapportent.

Informations mises à la disposition du sous-traitant

Le responsable de traitement s'engage à fournir au sous-traitant toutes les informations nécessaires à l'exécution de sa mission.

INFORMATION SANTÉ · RECOMMANDATIONS · D'USAGE REGLES DE SECURITES

Afin de veiller à la sécurité et à la santé des Utilisateurs d'un terminal mobile en application du Contrat, il est recommandé au Client de transmettre à l'ensemble de ses Utilisateurs potentiels les informations ci-après.

Information Santé :

Pendant les communications ou les envois de données (SMS, emails ...) le téléphone mobile est en liaison radio avec une antenne-relais. Cela signifie que le téléphone et l'antenne échangent des informations grâce aux ondes électromagnétiques. Des interrogations existent sur les effets à long terme de l'exposition aux ondes électromagnétiques. Sur le fondement de ces interrogations, certaines études font état d'effets à long terme pour la santé, liés à l'utilisation des équipements radioélectriques et notamment des téléphones mobiles. En mai 2011, le Centre International de Recherche sur le Cancer (CIRC), sous l'égide de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) a, sur le fondement de ces interrogations, classé comme peut-être cancérigènes pour l'homme les champs électromagnétiques de radiofréquence notamment associés à l'utilisation du téléphone sans fil. Des études récentes font par ailleurs état d'un risque accru de développement de tumeurs cérébrales (Étude de l'Institut de Santé Publique, d'Épidémiologie et de Développement (ISPED), de l'Université Bordeaux Segalen, publiée le 12 mai 2014).

- À l'instar des autorités sanitaires, le Prestataire recommande donc, par précaution, de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par le téléphone mobile grâce à des actions aisées à mettre en œuvre. Par ailleurs quelques règles de sécurité doivent être observées pour soi et pour les autres.

Recommandations d'usage

Ces recommandations permettent de limiter l'exposition de l'Utilisateur aux ondes radio.

Utiliser un kit oreillette (ou kit piéton) pendant les appels téléphoniques. L'Utilisateur réduit son exposition dès qu'il éloigne le mobile de son corps (tête et tronc). Téléphoner avec un kit oreillette permet ainsi de réduire l'exposition de la tête.

L'ANSES (Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail) recommande par ailleurs de recourir aux terminaux mobiles de DAS (Débit d'Absorption Spécifique) les plus faibles. Il est conseillé aux femmes enceintes qui utilisent un kit oreillette

d'éloigner le téléphone mobile du ventre et aux adolescents de l'éloigner du bas ventre. Il convient également de respecter les conditions d'usage qui sont fixées par le fabricant dans la notice du téléphone. Celle-ci peut indiquer une distance à maintenir entre le tronc et le mobile en communication.

L'attention du Client est attirée sur le fait que la législation impose que l'utilisateur soit informé de la recommandation d'usage du kit oreillette lors de l'acquisition d'un téléphone mobile (art. 184 de la loi 2010-788).

Téléphoner de préférence dans les zones où la réception radio est de bonne qualité (4 à 5 barrettes). Le téléphone mobile ajuste automatiquement sa puissance d'émission en fonction des signaux radio qu'il reçoit du réseau de votre opérateur. Quand la réception est de bonne qualité (4 ou 5 barrettes sur l'écran de votre téléphone), le mobile émet plus faiblement ce qui réduit d'autant l'exposition aux ondes radio.

Cette recommandation est valable pour tous les équipements terminaux radioélectriques pour lesquels la qualité de la réception s'affiche à l'écran. C'est ainsi qu'il est recommandé d'éloigner le téléphone après avoir procédé à la numérotation et d'éviter de téléphoner lors de déplacements à grande vitesse.

Les usages des SMS, des emails et de l'Internet mobile nécessitent que l'on regarde l'écran du téléphone mobile et, par conséquent, que l'on tienne le mobile éloigné de sa tête et de son tronc. L'exposition aux ondes radio en est réduite de beaucoup.

Conseiller aux enfants et adolescents une utilisation modérée du téléphone mobile et veiller à les informer des moyens permettant de réduire leur exposition quand ils communiquent avec leur mobile. Si des effets sanitaires étaient mis en évidence, les enfants et adolescents pourraient être plus sensibles, étant donné que leur organisme est en cours de développement.

Règles de sécurité

Consulter la notice d'emploi élaborée par le fabricant : Demander conseil à votre médecin en cas de port d'appareil médical. Si l'Utilisateur porte un implant électronique (pacemaker, pompe insuline, neurostimulateur), éloigner le téléphone mobile ou tout autre équipement terminal radioélectrique d'au moins 15 cm de cet implant et utiliser le téléphone uniquement du côté opposé à celui de l'implant, en raison des risques d'interférences, il est recommandé à l'Utilisateur de parler de ce sujet avec son médecin car celui-ci connaît les caractéristiques de son appareil médical.

Ne pas téléphoner en conduisant : Téléphoner en conduisant, avec ou sans kit mains-libres, constitue un réel facteur d'accident grave.

Respecter les restrictions d'usage spécifiques à certains lieux (hôpital, avion, station-service). Il est nécessaire de respecter les consignes de sécurité propres à certains lieux et d'éteindre l'équipement chaque fois que cela est demandé.

Ne pas écouter de la musique à pleine puissance avec son mobile. Cela peut dégrader l'audition de façon irréversible.

Article 15 - Langue du Contrat - Droit applicable

De convention expresse, le Contrat, son interprétation et exécution, comme les opérations qui en découlent, sont régis par le droit français.

Le Contrat est rédigé en langue française. Dans le cas où il serait traduit en une ou plusieurs langues, seul le texte français ferait foi en cas de litige.

Nom-Prénom-Fonction :	Date et Signature
-----------------------	-------------------

Article 16 – Zones et Tarif du Roaming

Les Zones et Tarif du Roaming sont consultables à tout moment sous demande par mail à contact@pixel-is.com ou sur le site WEB PIXEL IS <https://pixel-is.fr/operateur-telephonie/> onglet

« Tarif Roaming ».

Article 17 – Conditions supplémentaires

Une fois une carte SIM activée et fonctionnelle, en cas de substitution de ligne de la part d'un autre opérateur ou d'une résiliation client inopinée, des frais de résiliation anticipée seront appliqués suivant le nombre de mois restant suite à l'engagement initial du contrat. De plus si le client souhaite porter de nouveau sa ligne chez PIXEL IS, des Frais seront appliqués.

La résiliation des anciens contrats opérateurs sont à la charge du client. La demande de résiliation doit être envoyée par courrier recommandé avec AR seulement une fois les nouvelles solutions PIXEL IS mise en place et recettées. Certains contrats disposent de préavis et de tacite reconduction. PIXEL IS ne pourra être tenu responsable en cas de coupures de services et/ou de pénalités de résiliations de l'ancien opérateur. Toute modification de contrat ou technique à la demande du client se verra imputée d'une facturation

Annexe 1 – Définitions étendues

Le présent article complète les définitions de « Article 1 – Définitions ».

A1.1 Itinérance internationale ("roaming")

Un client d'un opérateur mobile français qui utilise son téléphone mobile lors d'un déplacement à l'étranger se retrouve en situation d' « itinérance » ou de « roaming » sur le réseau d'un opérateur mobile étranger. Chaque minute de voix, SMS ou Mo consommé utilise ainsi les ressources du réseau de cet opérateur étranger, qui facture des frais d'utilisation de son réseau à l'opérateur français d'origine du client.

Depuis le 15 juin 2017, en application de la réglementation européenne, les utilisateurs en déplacement dans l'espace économique européen (pays membres de l'UE, Islande, Liechtenstein et Norvège) peuvent utiliser leur téléphone mobile dans les mêmes conditions que dans leur pays d'origine : c'est le principe du " roam like at home ", l'utilisateur voyageant avec son mobile " comme à la maison ".

A1.2 Loi RLAH

Le Parlement et le Conseil ont voté la fin des frais de l'itinérance en Europe, à compter du 15 juin 2017 (Roam like at home - RLAH). Les services d'itinérance sont désormais inclus dans les offres (fin de la facturation hors-forfait), et ne font plus l'objet d'une surcharge, dans la limite d'un usage raisonnable.

Les services concernés sont les suivants :

- les appels émis à destination de n'importe quel pays de l'EEE,
- les appels reçus depuis n'importe quel pays de l'EEE,
- l'envoi de SMS à destination de n'importe quel pays de l'EEE ;
- leur connexion à l'internet mobile (services de données).

Pour accompagner l'entrée en vigueur de la suppression des frais d'itinérance au détail, le règlement européen a prévu la possibilité pour les opérateurs de définir une politique d'usage raisonnable, incluant une limite d'usage des services de données en itinérance.

A1.3 Suivi de l'utilisation de l'itinérance

Dans le cadre de la politique d'utilisation raisonnable, votre opérateur peut vérifier l'utilisation que vous faites de l'itinérance sur une période de 4 mois. Si, durant cette période, vous avez passé plus de temps à l'étranger que dans votre pays ET que votre utilisation de l'itinérance dépasse votre utilisation nationale, votre opérateur peut vous contacter et vous demander de clarifier votre situation. Vous aurez 14 jours pour le faire.

Si vous continuez à passer plus de temps à l'étranger que dans votre pays et que votre consommation en itinérance continue à dépasser votre consommation nationale, votre opérateur peut commencer à appliquer des frais d'itinérance supplémentaires. Ces frais (hors TVA) sont plafonnés comme suit pour l'année 2025

- 0,072 € par minute d'appel vocal émis;
- 0,03 € par SMS;
- 4,50 € par Go de données

A1.4 Itinérance pour les travailleurs frontaliers

Si vous travaillez dans un pays de l'UE et résidez dans un autre, vous pouvez choisir un opérateur mobile dans un des deux pays et bénéficier de l'itinérance avec une carte SIM de votre pays de résidence ou de votre pays d'emploi. Le principe de l'utilisation raisonnable est le suivant : tant que vous vous connectez au moins une fois par jour au réseau de votre opérateur national, cette journée sera comptée comme un jour de présence dans le pays où vous avez signé le contrat (même si vous allez à l'étranger ce jour-là).

SOURCE : https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/internet-telecoms/mobile-roaming-costs/index_fr.htm

A1.5 FUP

Le « Fair Use » signifie en anglais « usage équitable ». C'est un mécanisme qui limite votre accès à Internet avec votre forfait mobile. Le débit réduit est appliqué lorsque vous consommez l'intégralité du volume internet défini dans votre offre et ce, jusqu'au jour de renouvellement de votre forfait. Au-delà du volume internet inclus dans votre offre, le débit internet est fortement ralenti (64Kbit/s).

Annexe 2 – Conditions Générales de Service - FAIR USE

Description des Forfaits Mobile Basic / Basic Mms et Premium x Go

- Abonnement mensuel, sans engagement ou engagement minimum 36 mois.
- Appels, Sms et Mms illimités France/ Europe et DOM
- Data France et Europe et Dom : x Go
- Tarif internationaux hors Europe et Dom au compteur
- Réseau Orange / Bouygues Telecom
- Préavis pour résiliation de la ligne : 1 mois
- SMS : Selon forfait, illimités vers tous les opérateurs métropolitains 24H/24 et 7J/7 non surtaxés, entre personnes physiques, hors automates et boîtiers radio et jusqu'à 99 correspondants par mois et 1000 SMS (au-delà voir tarif).
- MMS : Selon forfait, illimités vers tous les opérateurs métropolitains 24H/24 et 7J/7 non surtaxés, entre personnes physiques, hors automates et boîtiers radio et jusqu'à 99 correspondants par mois et 100 MMS (au-delà voir tarif)
- Appels: Selon forfait, depuis FR vers FR/DOM/COM/EU et Zones internationales définies dans la limite mensuelle de 2H par appel, 99 correspondant différents et 24H de communication
- Roaming: Selon forfait, depuis DOM/COM/EU vers FR dans la limite mensuelle de 2H par appel, 99 correspondant différents et 24H de communication
- Data : Selon forfait, depuis FR vers FR ou selon forfait réduit* depuis DOM/COM/EU vers FR. Débit limité au-delà du forfait (sauf forfait DATA assorti d'une coupure de sécurité (Cut-Off))
- Décompte : Les communications sont décomptées à la seconde
- Débit limité: Le réseau étant mutualisé entre tous les abonnés, Le Prestataire se réserve la possibilité, afin de permettre l'accès au réseau de tous les abonnés dans des conditions optimales, de limiter le débit des utilisateurs procédant à plus d'échanges de données par mois que les caractéristiques de leur forfait (débit réduit à 10 Ko/s) (Sauf forfait DATA)