

Conditions générales de ventes des offres de téléphonie sur IP

Applicables à partir du 27/05/09

ARTICLE 1 - OBJET

Les présentes conditions générales de services s'appliquent aux services commercialisés et exploités par Keyyo SA, opérateur français dans le domaine des télécommunications, agréé par l'ART (licence L33-1). Elles sont assorties de conditions spécifiques propres à chaque service, communiquées au client en même temps que les présentes conditions générales de services. Elles font partie intégrante de celles-ci. Le client reconnaît avoir pris connaissance, au moment de la souscription de services, des conditions générales de vente énoncées sur le site www.keyyo.fr. Toute souscription de services vaut acceptation des présentes conditions générales sans aucune réserve. Les présentes conditions générales de vente régissent les relations contractuelles entre Keyyo et son client, utilisateur des services, les deux parties les acceptant sans réserve. Ces conditions générales de vente prévaudront sur toutes autres conditions figurant dans tout autre document, sauf dérogation préalable, expresse et écrite. Sauf stipulations contraires, les présentes conditions générales annulent et remplacent tout accord écrits ou verbaux, toutes correspondances ou propositions, antérieurs à leur acceptation et ayant le même objet.

ARTICLE 2 - DEFINITIONS

Le terme « services » désigne les services de télécommunications ainsi que les produits commercialisés par Keyyo. Les conditions spécifiques propres à chaque service définissent leurs caractéristiques ainsi que les tarifs qui leur sont applicables.

ARTICLE 3 - DUREE DU CONTRAT

Les contrats de services sont conclus pour une période indéterminée sauf conditions spécifiques propres à certains services. Ils prennent effet à compter de la validation du contrat par Keyyo. L'entrée en vigueur des services complémentaires à ceux initialement souscrits s'effectue à la date de leur mise en service par Keyyo.

ARTICLE 4 - TARIFS ET REVISION DE PRIX

1/ Les tarifs applicables aux services sont ceux en vigueur au moment de la souscription du service, et correspondent aux prix indiqués sur le site www.keyyo.fr. Le client peut demander à connaître les prix de son service en envoyant un email avec son identifiant à partir du formulaire Contact de notre site www.keyyo.fr.

2/ Keyyo se réserve cependant le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse générale de tarifs pourra être réalisée par Keyyo sans délai particulier. Lorsqu'une remise particulière aura été accordée, la tarification initiale pourra être à nouveau appliquée par Keyyo. En cas de hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au client au minimum 15 jours avant leur entrée en vigueur, par tous les moyens. Le client disposera, à compter de la réception des nouveaux tarifs, de 1 mois pour résilier son contrat, en envoyant un email avec son identifiant à partir du formulaire Contact de notre

site www.keyyo.fr. Keyyo se réserve le droit de modifier les clauses des présentes conditions de services afin de respecter notamment les éventuelles évolutions de la réglementation en vigueur et les contraintes du marché. Le client sera informé quinze jours avant leur entrée en vigueur de toutes nouvelles conditions générales de services ou de toute modification de l'offre. L'usage des services au-delà de cette période de quinze jours vaudra acceptation par le client desdites conditions. A défaut d'accord, le client pourra résilier le contrat dans les conditions prévues à l'article 13.

ARTICLE 5 - PRODUITS ET SERVICES

Les photographies, schémas, dessins ou films vidéo illustrant les produits, n'entrent pas dans le champ contractuel. Si des erreurs s'y sont introduites, en aucun cas, la responsabilité de Keyyo ne pourra être engagée.

L'accès au service de téléphonie sur le réseau internet est subordonné à ce que le client dispose d'un accès internet. Le service est destiné aux particuliers et aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux. Les forfaits illimités sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un utilisateur unique). Pour recevoir ses appels, le client bénéficie d'un numéro de téléphone français du type 01/02/03/04/05/08/09xx xxx xxx, joignable depuis l'étranger en composant le format international +33 (0)1/2/3/4/5/8/9xx xxx xxx. Ce service est conçu pour une durée indéterminée. La résiliation du service par le client peut se faire à tout moment, en envoyant un email avec son identifiant à partir du formulaire Contact de notre site www.keyyo.fr et par Keyyo, moyennant un préavis de 1 mois, en envoyant un email au client. La résiliation du service sera effective à date anniversaire d'inscription au service, tout mois commencé étant dû.

ARTICLE 6 - COMMANDE

La commande du client ne sera considérée effective que lorsque les centres de paiement bancaire concernés auront donné leur accord. En cas de refus des dits centres, la commande sera automatiquement annulée et le client prévenu par mail. Keyyo informera le client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande de service. Internet est le seul mode de commande que nous proposons à nos clients. Les systèmes d'enregistrement automatique sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la commande. Keyyo se réserve le droit de demander au client des justificatifs d'identité ou d'enregistrement auprès du registre du commerce et des sociétés pour confirmer définitivement l'activation de la commande. Keyyo se réserve le droit d'annuler toute commande d'un client avec lequel existerait un litige ou pour lequel les informations de souscription ne seraient pas complètes ou correctes. Les informations énoncées par l'acheteur, lors de la prise de commande engagent celui-ci : en cas d'erreur dans le libellé des coordonnées du client, Keyyo ne saurait être tenu responsable de l'impossibilité dans laquelle il pourrait être de livrer le service.

ARTICLE 7 - PAIEMENT ET FACTURATION

1/ Le paiement des services s'effectue par prélèvement automatique ou par débit sur une carte bancaire. Le client a la possibilité de donner mandat à un tiers payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du présent contrat. Cette désignation n'exonère cependant pas le client de son obligation de paiement en cas de défaillance du tiers payeur.

2/ Les factures sont établies mensuellement, à date anniversaire d'inscription au service Keyyo et sont disponibles uniquement au format électronique sur les pages Mon compte. Néanmoins, Keyyo se réserve la faculté de n'émettre qu'une facture bimestrielle si le faible niveau de consommation du client le justifie. Les factures sont payables dans un délai de 15 jours à compter de leur date d'émission et sont encore consultables six mois après.

3/ A compter d'un email de relance demeuré sans effet, les sommes restant dues à Keyyo à leur date d'exigibilité pourront être majorées d'intérêts de retard, calculés sur une base journalière, à raison d'une fois et demie le taux d'intérêt légal. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du présent contrat seront à la charge du client.

4/ Keyyo se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement de la consommation téléphonique du client.

ARTICLE 8 - GARANTIE

1/ Keyyo se réserve le droit de demander au client, lors de la conclusion du contrat de services ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard ou d'incident de paiement, le versement d'un dépôt de garantie, l'engagement d'une caution ou le paiement de la facture. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.

2/ Keyyo peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encouru consécutivement à un manquement aux obligations stipulées aux présentes conditions générales de services et au contrat spécifique par le client.

3/ La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent après la résiliation du contrat de services, sous réserve du règlement par le client de l'intégralité des sommes restant dues à Keyyo.

ARTICLE 9 - CONTESTATIONS

1/ En cas de contestations relatives aux sommes facturées au client, celui-ci reste tenu du paiement de ces sommes dans l'attente d'une issue. Le client doit notifier toute contestation par lettre recommandée avec avis de réception dans les trente jours qui suivent la date d'établissement de la facture.

2/ Keyyo ou le centre de traitement gestionnaire du contrat tiennent à la disposition du client les éléments d'information concernant la facturation. Keyyo ou le centre de traitement gestionnaire du contrat sont cependant relevés de cette obligation lorsqu'ils fournissent au client le détail de ses consommations.

3/ La facturation du client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de Keyyo. Ces supports informatiques sont conservés par Keyyo pendant une durée de 6 mois à compter du jour du paiement. Ces supports ont la valeur d'un écrit au sens donné à ce terme à l'article 1347 du Code Civil français. Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de taxation de Keyyo font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le client jusqu'à preuve du contraire.

ARTICLE 10 - ENGAGEMENTS ET RESPONSABILITE DE KEYYO

1/ Keyyo s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaire à la fourniture des services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer de manière permanente et

continue l'exploitation du réseau.

2/ La responsabilité de Keyyo ne saurait être engagée :

- en cas de mauvaise utilisation par le client et/ou ses correspondants des services,
- en cas de non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du matériel, et notamment en cas d'utilisation par le client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du service ou susceptible d'en perturber le fonctionnement,
- en cas de divulgation, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux services à une tierce personne non autorisée,
- en cas de suspension de l'accès au service dans les cas visés par l'article 13,
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté Keyyo,
- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- en cas de dommages indirects subis par le client du fait d'un mauvais fonctionnement des services, tels que notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,
- en cas de suspension dans l'exécution des services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,
- en cas de restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique.

ARTICLE 11 - RESPONSABILITE DU CLIENT

Le client est responsable du paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre des services et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

Par défaut, les appels vers les numéros d'urgence ne sont pas acheminés lors de l'ouverture du service Keyyo. Il est de la responsabilité du client de déclarer à partir de la page Mon compte du site www.keyyo.fr le département et la commune sur laquelle il se situe. En aucun cas, Keyyo ne pourra être tenu responsable de l'absence de configuration des numéros d'urgence par le client. Le client s'engage à communiquer à Keyyo toute modification nécessaire à la bonne exécution du contrat de services, et notamment de tout changement de coordonnées bancaires, raison sociale ou adresse.

Le client s'interdit de faire un usage illégal des produits et services. Il s'engage à ne pas contrevenir à l'ordre public ainsi qu'à toute réglementation applicable dans le cadre de leur utilisation. Le client est responsable, solidairement avec les entités agréées, des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des numéros fournis par Keyyo dans le cadre du service.

ARTICLE 12 - FORCE MAJEURE

La responsabilité de l'une quelconque des parties ne pourra être engagée dès lors que l'inexécution ou le retard dans l'exécution de l'une ou de plusieurs obligations contenues dans le contrat de services résulte d'un cas de force majeure.

Sont notamment considérés comme des cas de force majeure les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les surtensions électriques, les

attentats, le cas de grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

ARTICLE 13 - SUSPENSION, RESILIATION & CESSION

1/ Keyyo se réserve le droit de suspendre l'exécution du présent contrat ou de limiter l'accès aux services souscrits par le client, sans préavis, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

- en cas d'inexécution de l'une de ses obligations prévues au titre des présentes conditions générales de services et du contrat de services,

- dans l'attente du règlement du dépôt de garantie ou de l'engagement de caution visés par l'article 8,

- lorsque lesdites garanties ne sont pas constituées à l'issue d'un délai raisonnable.

2/ En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du client, Keyyo peut suspendre, après en avoir avisé le client par email, l'accès au service, ceci en vu de préserver les intérêts du client.

3/ En cas de non-paiement par le client des sommes dues, Keyyo peut suspendre les services auxquels le client a souscrit et résilier le contrat de services.

4/ Les services peuvent être interrompus dans les cas de force majeure, tels que définis à l'article 12 des présentes conditions générales de services.

5/ Le client pourra résilier le contrat de services à tout moment, par l'envoi d'un email avec son identifiant à partir du formulaire Contact de notre site www.keyyo.fr. Les modalités de résiliation ainsi que la date de prise d'effet de cette résiliation sont précisées dans les conditions spécifiques propres à chaque service.

6/ En cas de suspension des services supérieures à 2 mois, Keyyo a la faculté de résilier le présent contrat par l'envoi d'un simple email notifiant cette résiliation.

7/ Le contrat de services peut être résilié sans délai ni préavis par Keyyo, sans que le client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation, dans les cas suivants :

- fausse déclaration du client concernant le contrat,
- manquement du client à l'une quelconque de ses obligations essentielles,
- non-paiement des sommes dues après mise en demeure restée sans effet,
- défaut de constitution des garanties visées par l'article 8,
- non continuation du contrat décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,

- résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre Keyyo et l'opérateur téléphonique,

- perte des autorisations d'exploitation du réseau.

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

ARTICLE 14 - INFORMATIQUE, LIBERTE ET CONFIDENTIALITE

En application de la Loi Informatique et Liberté n° 7817 du 6 janvier 1978 le client dispose d'un droit d'accès et de rectification relatif aux données le concernant ainsi que d'un droit d'opposition. Keyyo se réserve cependant la possibilité de faire figurer le nom du client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du client. A tout moment, le client peut modifier ses coordonnées directement sur www.keyyo.fr Celui-ci est en droit de demander sa suppression du fichier client de Keyyo. Ces informations permettent de faciliter encore davantage au client l'utilisation du site web, en lui évitant par exemple de procéder à de multiples ressaisies, et de profiter pleinement de toutes les fonctionnalités que le site offre au client. L'adresse du client est utile au moment de la commande afin de lui adresser sa commande. Les coordonnées téléphoniques du client permettent au service client de Keyyo de Contacter le client pour le suivi de sa commande.

L'adresse mail du client permet à Keyyo d'identifier le client et de confirmer les commandes du client. Les informations bancaires du client (numéro de carte bancaire, date de validité) sont cryptées par le système SSL. Elles sont inaccessibles par un tiers.

CONTROLE ANTI FRAUDE

Keyyo en collaboration avec Fianet, contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Ces contrôles visent à protéger Keyyo de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, nos services pourront être amenés à vous demander toutes les pièces nécessaires au déblocage de votre commande : justificatifs de domicile et de débit à votre nom, etc... Ces demandes sont faites par courrier électronique. Les informations fournies au sein du bon de commande font l'objet d'un traitement automatisé de données dont le responsable est FIA-NET. Ce traitement automatisé de données a pour finalité de définir un niveau d'analyse d'une transaction et de lutter contre la fraude à la carte bancaire. FIA-NET et Keyyo sont les destinataires des données recueillies au sein du bon de commande. La non-transmission des données de votre bon de commande empêche la réalisation et l'analyse de votre transaction. La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'une carte bancaire entraînera l'inscription des coordonnées du bon de commande associé à cet impayé au sein d'un fichier incident de paiement mis en œuvre par FIA-NET. Une déclaration irrégulière ou une anomalie pourra également faire l'objet d'un traitement spécifique. Conformément à la loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 vous disposez, à tout moment, d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de vos données personnelles en écrivant, par courrier et en justifiant de votre identité, à :

FIA-NET
Service Informatique et Libertés
22 rue Drouot
75009 PARIS

Le présent contrat est régi par la loi française. Tout différend relatif à la formation, l'exécution ou l'interprétation des présentes conditions générales de services et du contrat de services relève de la compétence exclusive du Tribunal de Commerce de Nanterre lorsque le cocontractant est un commerçant.