



## CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET CONDITIONS PARTICULIÈRES DE SERVICES

### CONDITIONS GENERALES DE VENTE V3.17/1225

#### **ARTICLE 1 : Objet**

Les présentes Conditions Générales de Vente (ci-après « CGV ») s'appliquent aux Services commercialisés et exploités par Keyyo SA et sa filiale Keyyo Clever Network, opérateurs français dans le domaine des télécommunications, agréés par l'ARCEP (licence L33-1), et régissent l'usage des Services. Les présentes CGV sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client.

#### **ARTICLE 2 : Définitions**

Carte (SIM/USIM) : Carte à microprocesseur destinée à être introduite dans le Terminal et permettant l'identification du Client sur les réseaux 2G (GSM, GPRS), EDGE, 3G/3G+ (UMTS/HSDPA), 4G.

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

Date anniversaire : Jour de l'activation du premier Service Keyyo souscrit par le Client. Cette date sera la base pour la date de facturation mensuelle du Client. Flotte : Ensemble des lignes d'un même Client.

GPRS, EDGE, UMTS (General Packet Radio Service ; Enhanced Data for GSM Evolution ; Universal Mobile Telecommunication System) : Normes européennes de transmission de données par radio en mode paquet. DTMF (Dual Tone Multi Frequencies) : permet de transmettre des données sur un circuit téléphonique vocal. GSM : Global System for Mobile Communication. Service mondial de radiotéléphonie mobile. Opérateur : fournisseur possédant son propre Réseau et permettant la fourniture du Service par Keyyo. Réseau : Réseau de radiotéléphonie mobile (GSM, GPRS, EDGE, 3G/3G+, 4G), exploité par un Opérateur national (Orange ou autre) et permettant la fourniture du Service Keyyo. Les CP indiquent l'Opérateur sur lequel s'appuie Keyyo le cas échéant.

Heures Ouvrées : lundi à samedi, 8h00–19h00 (heure de Paris), hors jours fériés en France.

Services : Services de télécommunications et produits commercialisés par Keyyo.

SMS (Short Message Service ou service de message court : Service permettant l'émission et/ou la réception d'un message alphanumérique (de 160 caractères maximum) ou binaire (140 octets maximum) depuis ou à destination d'un Terminal.

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

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

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

#### **ARTICLE 3 : Documents contractuels et informations précontractuelles**

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



### 3.1 Documents contractuels

Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CGV ; des CP des Services concernés ; les commandes passées par le client par l'espace client Manager, de la proposition commerciale personnalisée négociée entre les parties le cas échéant et du Bon de Commande ou du Devis signé physiquement ou électroniquement (« clic mail »). Keyyo pourra être amené à faire évoluer les Conditions Générales et Particulières dont la nouvelle version sera alors publiée sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). Le Client est informé que la souscription ou l'utilisation des Services postérieurement à l'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales et Particulières vaut acceptation de celles-ci. Ces nouvelles Conditions Générales et Particulières s'appliquent à tous les Services souscrits préalablement par le Client, afin d'assurer un ensemble contractuel homogène pour l'ensemble des Services.

### 3.2 Champs d'applications

Ces documents prévaudront sur toute autre condition figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, correspondance ou proposition antérieurs, sauf dérogation préalable, expresse et écrite.

Toutes stipulations contraires ou complémentaires qui seraient opposées par le Client ne faisant pas partie du Contrat de Service (dans le cadre notamment de conditions d'achat) ne sauraient prévaloir sur le présent Contrat de Services à défaut d'acceptation écrite et préalable de Keyyo.

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

## **ARTICLE 4 : Souscription du contrat de service**

### 4.1 Justificatifs

Keyyo se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à Keyyo des documents suivants (étant entendu que l'utilisation principale du Service doit se faire en France métropolitaine) :

- Un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
- Une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
- Un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ; Il devra justifier d'une domiciliation bancaire par la fourniture d'un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne. Keyyo pourra demander éventuellement tout autre document qu'il juge nécessaire en complément ;
- Pour les Clients relevant des dispositions du Code de la consommation, un justificatif d'identité du Client.

### 4.2 Souscription

La souscription du Contrat de Service est effective à la signature du Bon de Commande par le Client Professionnel. La souscription du présent Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CGV et des CP de Services disponibles sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) ou remises au Client le cas échéant. La souscription peut avoir lieu en ligne selon le procédé du double clic, pour les Clients Professionnels ou relevant des dispositions du Code de la consommation. Les systèmes d'enregistrements automatiques sont considérés comme valant preuve, de la nature, du contenu et de la date de la



commande ou souscription. Le Client souscrivant en ligne doit veiller impérativement à imprimer ou enregistrer une copie de ces CGV et des CP associées aux Services souscrits.

#### **4.3 Conditions de souscription**

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

- Le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de Keyyo au titre d'un autre Contrat ;
- La fourniture de tous les justificatifs demandés par Keyyo ; » l'accord donné par les centres de paiement bancaire concernés ;
- Les déclarations exactes du Client ;
- Le contrôle anti-fraude comme défini à l'article 16.

Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et le Client prévenu par mail. Keyyo se réserve le droit de ne pas accepter la souscription au Contrat de Service dans le cas de non fourniture d'un ou plusieurs justificatifs demandés.

#### **4.4 La souscription du Contrat de Service s'effectue directement**

Auprès de Keyyo ou auprès de l'un de ses distributeurs agréés, apporteurs, revendeurs ou espaces agréés.

#### **4.5 Souscription nouveaux services**

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

#### **4.6 Absence de modification**

Le Client ne pourra pas demander à Keyyo de modifier les conditions de son abonnement en dehors de la gamme décrite dans la grille tarifaire.

#### **4.7 Défauts de déclaration**

Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de Keyyo ou si le Client a effectué des déclarations incomplètes lors de la souscription du Contrat, Keyyo lui adressera, par tout moyen, une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai maximal de huit (8) jours calendaires, à compter de la mise en demeure. A défaut de régularisation à l'issue de ce délai, le présent Contrat sera résilié de plein droit. Toutes sommes éventuellement dues au titre du Contrat résilié et des Contrats précédents sont compensables avec toutes sommes détenues par Keyyo pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

#### **4.8 Refus du contrat par Keyyo**

Keyyo se réserve le droit de refuser les souscriptions émanant de demandeurs ne présentant pas, après étude de leur dossier, toutes les garanties d'utilisation du Service de manière non-abusive ou présentant des risques de défaut de paiement.

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – [keyyo.com](http://keyyo.com)  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



#### 4.9. Activation

Les délais d'activation des Services sont donnés à titre indicatif. Keyyo ne s'engage sur aucun délai.

#### 4.10. Droit de rétractation

Le Client, s'il est un consommateur ou un professionnel répondant aux critères de l'article L221-3 du code de la consommation, dispose d'un délai de 14 jours calendaires à compter de la conclusion du Contrat, ou le cas échéant, de la remise du matériel s'il s'agit d'un Contrat de vente ou de location de matériel, pour exercer son droit de rétractation en complétant le formulaire dédié mis à sa disposition sur le site keyyo.com.

En cas de rétractation, le Client devra retourner le matériel au plus tard dans les 14 jours suivant la communication de sa décision de se rétracter. Il devra le restituer dans son état d'origine. Les frais de renvoi seront à la charge du Client.

Le Client sera également redevable, dans l'hypothèse où l'exécution du Contrat de prestation de services aurait débuté à sa demande expresse avant la fin du délai de rétractation, des frais correspondant au Service fourni jusqu'à la communication de sa décision de se rétracter. Ces frais seront proportionnés au prix total de la prestation convenue dans le Contrat.

### **ARTICLE 5 - Dépôt de garantie et avance sur consommation**

#### 5.1 Dépôt de garantie

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

#### 5.2. Compensation du dépôt de garantie

Keyyo peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie ou l'avance sur consommation afin de faire face à tout coût, perte ou responsabilité encourus consécutivement à un manquement aux obligations du Client. Les montants versés au titre de toute garantie pourront être compensés contractuellement avec les sommes dont le Client demeurerait débiteur au titre de son Contrat de Service, en cours ou résilié, non judiciairement contesté. Le solde éventuellement dû par Keyyo au Client lui sera restitué dans un délai de trente (30) jours après résiliation de tous ses Services par le Client et après l'extinction de toute dette envers Keyyo. Toute somme déposée entre les mains de Keyyo ne produit aucun intérêt.

#### 5.3. Acceptation par le Client

Le Client dispose d'un délai de trois (3) jours ouvrés pour accepter le principe et le montant de cette avance permanente sur consommations ou du dépôt de garantie. A défaut de produire l'avance sur consommations ou le dépôt de garantie, le Contrat de Service est réputé caduc, à l'issue de ce délai et sera donc annulé, le Client ne pouvant solliciter le moindre remboursement de frais et renonçant à solliciter le moindre préjudice auprès de Keyyo (notamment du fait de l'acquisition de matériels de radiotéléphonie).

Tant que l'avance sur consommations n'est pas encaissée par Keyyo, le Client reconnaît que son abonnement ne pourra pas prendre effet dans les conditions de l'article 4 des présentes.

#### 5.4. Restitution du dépôt

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent après la résiliation du Contrat, sous réserve du règlement par le Client de l'intégralité des sommes restantes dues par le Client à Keyyo.

## **ARTICLE 6 - Tarifs et révision de prix**

### **6.1. Tarifs**

Les tarifs applicables aux Services sont ceux en vigueur au moment de la souscription des Services et sont définis dans son Bon de Commande ou dans la grille tarifaire mise à disposition du Client lors de la souscription de son Contrat de Service et demeurant à la disposition de celui-ci.

Il sera appliqué par Keyyo une Contribution aux Frais de Gestion s'appliquant sur l'ensemble de la facture mensuelle du Client, telle que prévue dans le dernier Bon de Commande signé par ce dernier.

### **6.2. Modification des tarifs**

Le prix est susceptible d'évoluer. En cas de hausse de prix d'un Service de communications électroniques, Keyyo la met en œuvre dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation.

Pour tout autre Service et/ou Equipement, en cas de hausse de prix, le Client pourra s'opposer à la hausse dans le mois suivant cette information sous réserve de justifier du caractère abusif de la hausse. A défaut, la hausse sera réputée acceptée par le Client.

En cas de baisse de prix, Keyyo pourra en faire bénéficier le Client de façon automatique.

En toute hypothèse, le Client accepte expressément, sans compensation ni droit à résiliation, les évolutions de prix d'un Service lorsqu'elles sont la conséquence d'une (i) modification de la réglementation ou injonction d'une autorité publique, (ii) hausse du prix des offres de vente en gros ou des prestations d'itinérance internationale des opérateurs partenaires de Keyyo, (iii) hausse, par les fournisseurs de Keyyo, du prix des Equipements ou de leurs composants consécutive à une pénurie de composants ou à une fluctuation des prix des matières premières au niveau mondial.

En outre, le prix des Services (en ce compris les options et prestations), des Terminaux et des Equipements pourra être indexé annuellement sur la base de l'indice de référence SYNTEC, selon la formule suivante (la « Formule d'Indexation ») :

1) Calcul de la variation de l'indice SYNTEC : Variation indice en % = (Indice nouveau - Indice ancien) / Indice ancien

2) Calcul du prix révisé : Prix révisé = Prix ancien x (1 + variation de l'indice en %)

Indice nouveau = dernier indice mensuel publié à la date de révision.

Indice ancien = indice mensuel publié 12 mois avant l'Indice nouveau.

En cas d'évolution de prix sur la base de l'indice de référence SYNTEC, le Client en sera informé au moins trente (30) jours avant sa mise en œuvre.

## **ARTICLE 7 - Paiement, encours et facturation**

### **7.1. Paiement**

Pour les Clients Professionnels - Le paiement des Services s'effectue par prélèvement automatique ou par débit sur une carte bancaire à date d'émission de facture. Pour tout autre mode de paiement, et notamment par mandat administratif, le paiement des Services s'effectue à date d'échéance de facture.

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



Pour les Clients relevant des dispositions du Code de la consommation, le paiement des Services s'effectue par débit sur une carte bancaire, dans un délai de quinze (15) jours à compter de la date d'émission de facture, pour la partie abonnement. Pour le paiement des consommations hors-forfait sur les Services, un prélèvement par seuil de dix (10) € TTC est mis en place. Le Client a la possibilité de donner mandat à un Tiers Payeur de payer en son nom et pour son compte les sommes dues au titre du Contrat de Service. Cette désignation n'exonère cependant pas le Client de son obligation de paiement en cas de défaillance du Tiers Payeur.

Keyyo se réserve le droit de prélever à tout moment le paiement des consommations téléphoniques du Client.

### 7.2. Mandat de prélèvement

Conformément aux dispositions légales relatives à l'application des normes européennes bancaires, Keyyo (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR14ZZZ412978) et sa filiale Keyyo Clever Network (Identifiant Créancier SEPA - ICS : FR22ZZZ582196), en tant que créancier, a mis en place le prélèvement paneuropéen SEPA. Keyyo attribuera au Client une référence unique de mandat (RUM), qui lui sera communiqué sur ses factures. En cas de modification, de révocation du mandat ou en cas de réclamation relative au prélèvement SEPA, le Client s'adresse à son Service Client, ou par courrier à : KEYYO – Prélèvement SEPA – 32 boulevard Victor Hugo – 92115 Clichy. Toute contestation sur un prélèvement SEPA autorisé devra être présentée dans un délai maximum de 8 semaines à compter de la date du débit sur le compte bancaire du Client. Conformément à l'article 19 de l'ordonnance 2009-866 relatif à la continuité des mandats des prélèvements, le consentement donné par le Client au prélèvement antérieur à la mise en place du prélèvement SEPA demeure valable pour le prélèvement SEPA, et Keyyo continuera de débiter le compte du Client conformément à l'autorisation donnée par le Client et aux présentes CGV. Le Client autorise expressément Keyyo à effectuer le premier prélèvement SEPA à signature du mandat de prélèvement SEPA. Tout règlement par chèque ou virement entraînera la facturation mensuelle de 15€ des frais de gestion.

### 7.3. Seuil d'encours

En fonction du profil du Client et du nombre de lignes souscrites, Keyyo fixera automatiquement un seuil d'encours au Client. Ce seuil d'encours est susceptible d'évoluer à la hausse ou à la baisse en cours de Contrat de Service et le Client peut demander à tout moment à connaître le montant de son encours chez Keyyo. En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, Keyyo suspendra automatiquement ses lignes, auquel cas le Client ne pourra plus émettre d'appels en dehors des numéros d'urgence mais pourra toujours en recevoir. Les lignes seront suspendues jusqu'à la régularisation de la situation par le Client ou l'augmentation du seuil d'encours validée par Keyyo.

### 7.4. Facturation

Les factures sont établies mensuellement, à la date anniversaire de l'activation du premier Service Keyyo et sont notamment disponibles au format électronique sur les pages « Manager ». 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 restent consultables jusqu'à six (6) mois après leur date d'émission.

Les Services sont facturés à compter de leur date d'activation. La vente de matériel donne lieu à facturation dès la commande.

Dans le cas où le Service a été activé en dehors du jour anniversaire du Client, il sera facturé sur la prochaine facture au prorata temporis, en plus de la facturation pour le mois suivant. De facto, les communications incluses dans le Service seront calculées au prorata temporis.

### 7.5. Retard de paiement



Tout retard de règlement donnera lieu de plein droit et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire au paiement de pénalités de retard. Les frais divers liés à un défaut de paiement des sommes dues en vertu du Contrat de Service seront également facturés.

#### 7.5.1. Clients Professionnels

Ces pénalités de retard calculées sur la base du taux d'intérêt appliqué par la Banque Centrale Européenne (BCE) à son opération de refinancement la plus récente, majorée de dix points de pourcentage, exigibles le jour suivant l'échéance convenue jusqu'au paiement intégral du montant dû, sans qu'un rappel soit nécessaire. Ces pénalités sont complétées par une indemnité forfaitaire dont le montant est fixé par décret ; à titre indicatif, ce montant est actuellement de 40 € par facture payée en retard. Aux termes de l'article L.4416 du code de commerce, KEYYO pourra demander toute indemnisation complémentaire, lorsque les frais qu'elle a exposés sont supérieurs au montant de l'indemnité forfaitaire (notamment frais d'un avocat ou d'une société de recouvrement de créances).

A défaut de règlement dans un délai de 8 (huit) jours ou d'une mise en demeure, à compter d'un email de relance, la suspension des lignes du Client sera effectuée et un recours devant la juridiction compétente pourra être engagé. Keyyo se réserve en tout état de cause la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires

#### 7.5.2. Clients relevant des dispositions du Code de la consommation

à compter d'un email de relance demeuré sans effet, les sommes restantes dues à Keyyo à leur date d'exigibilité pourront être majorées de pénalités de retard calculées sur une base journalière, à raison de 1,5 (une et demie) fois le taux d'intérêt légal.

### 7.6. Unicité des relations contractuelles

Les créances dues par le Client au titre d'un Contrat souscrit auprès de Keyyo peuvent être reportées sur tout autre Contrat.

## **ARTICLE 8 - Contestations**

### 8.1. Contestation des factures

Une facture n'ayant pas été contestée par le Client dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission est réputée acceptée par ce dernier dans son principe et dans son montant. Aucune réclamation ou contestation n'autorise le Client à différer le paiement d'une facture dont la créance est exigible. En cas de désaccord sur une facture émise par Keyyo, le Client doit notifier sa réclamation accompagnée de tous les justificatifs correspondants. Keyyo informe le Client des suites qu'il souhaite donner à cette contestation. Toute réduction de la facture contestée donnera lieu à l'émission d'un avoir venant en déduction de la facture suivante après accord des deux parties. En application de l'article L. 34-2 du Code des Postes et Communications Électroniques, le délai de prescription de toutes demandes en restitution et en paiement présentées est d'un an.

### 8.2. Modalités de facturation

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 six (6) mois à compter de la date d'établissement de la facture. 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. Keyyo tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service).

### 8.3. Détails des consommations

Keyyo (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) tient à la disposition du Client les éléments d'informations concernant la facturation pour la période précisée ci-dessus. Keyyo (ou le centre de traitement gestionnaire du Contrat) est cependant relevé de cette obligation lorsqu'il fournit au Client le détail de ses communications.

## ARTICLE 9 - Engagements et responsabilité de Keyyo

### 9.1. Engagements Keyyo

Keyyo s'engage à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des Services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer les Services de manière permanente et continue. A ce titre Keyyo n'a qu'une obligation de moyen, sauf lorsqu'un engagement de qualité de service est mentionné dans les documents contractuels et pré contractuels fournis aux clients.

### 9.2. Garantie de Qualité de Services

Keyyo s'engage sur l'application de Garanties de Qualité de Services (GoS).

Les Garanties de Qualité de Services comprennent :

- La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) : s'entend du délai entre l'ouverture du ticket d'incident provoqué par l'interruption totale des Services éligibles à la Garantie et la résolution de l'incident telle qu'indiquée au Client, hors périodes de maintenance programmées par Keyyo, sous réserve du redémarrage préalable du modem/routeur d'accès par le Client ainsi que de la réception par Keyyo de l'ensemble des éléments nécessaires à la qualification de l'incident, incluant notamment la transmission à Keyyo de l'état des voyants du modem/routeur d'accès. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister Keyyo dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Équipements et/ou au Site du Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Temps de Rétablissement.
- La Garantie de Temps d'Intervention (GTI) : s'entend du délai entre la création d'un ticket d'incident et le début de sa prise en charge effective par Keyyo pour résoudre la panne ou le dysfonctionnement signalé.

Le ticket d'incident est créé par le Client via son Espace Client ou par Keyyo à compter du signalement de l'incident par téléphone par le Client. Pour chaque incident, un numéro de ticket d'incident est attribué au Client par Keyyo.

Suite à la résolution de l'incident, Keyyo constate avec le Client le rétablissement du Service et clôture l'incident. Le ticket d'incident est fermé par Keyyo lorsque le Service est rétabli.

En cas de non-respect des présentes Garanties de Qualité de Service, et sous réserve que le Client soit à jour du paiement de ses factures, les pénalités auxquelles peut prétendre le Client, exprimées en pourcentage du montant mensuel de l'abonnement relatif au Service concerné, sont les suivantes :

| Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) | Pénalités |
|-------------------------------------------|-----------|
| 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30      | 10 %      |
| 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30    | 20 %      |

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53

|                                       |       |
|---------------------------------------|-------|
| 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h | 30 %  |
| 10h < Temps de Rétablissement         | 100 % |

| Garantie de Temps d'Intervention (GTI) | Pénalités |
|----------------------------------------|-----------|
| 8h < Temps d'Intervention <= 14h       | 20 %      |
| 14h < Temps d'Intervention <= 18h      | 50 %      |
| 18h > Temps d'Intervention             | 100 %     |

Le montant total des pénalités est plafonné, pour chaque année civile à un (1) mois d'abonnement mensuel au Service concerné, à l'exclusion des abonnements aux Options ou autres services additionnels.

Les pénalités doivent faire l'objet d'une réclamation écrite du Client auprès de Keyyo dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel est survenu l'événement ouvrant droit à pénalité. En cas de recevabilité de la demande, le montant correspondant sera déduit de la facture du mois suivant.

Le Client n'a le droit à aucune pénalité et la responsabilité de Keyyo ne peut être engagée en cas de suspension, de dégradation du Service du fait d'un tiers, d'un opérateur ou du Client (incluant notamment les cas d'interruption de Service demandés par le Client, de dysfonctionnements dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses fournisseurs), ou résultant d'un cas de force majeure tel que définis dans les présentes Conditions Générales de Vente.

Les services éligibles à une Garantie de Qualité de Services (GTR ou GTI) sont spécifiquement désignés dans les Conditions Particulières de Services (CPS).

Les Clients ayant souscrit, avant le 1er octobre 2025, à un Service assorti d'une GTR non expressément désigné dans les présentes CPS, conserveront le bénéfice de cette Garantie.

### 9.3. Catalogue des offres

Pour certains Services, Keyyo s'engage contractuellement vis à vis de ses Clients sur un ensemble de garanties figurant en annexe du Bon de Commande signé par le Client.

### 9.4. Stocks

Keyyo informera le Client par mail des éventuelles ruptures de stocks pouvant affecter sa commande.

### 9.5. Responsabilité de Keyyo

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

- d'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,
- Du fait d'un tiers,
- Du fait du Client ou de son installateur et en particulier du non-respect des spécifications techniques Keyyo disponibles sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,

- Du non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du Matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du Service, ou susceptible d'en perturber le fonctionnement.
- D'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur,
- D'un élément non fourni et/ou non installé par Keyyo,
- De la modification, manipulation, intervention, réparation, déconnexion ou déplacement des Produits et Services par le Client indépendamment de tout accord ou préconisation de Keyyo,
- De difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que : accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à Keyyo,
- De la divulgation par le Client, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,
- De la suspension de l'accès au Service dans les cas visés aux présentes,
- Du dysfonctionnement total ou partiel du ou des Service(s) résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connecté Keyyo,
- D'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- De la suspension dans l'exécution des Services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité, » de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,
- De modifications dues à des prescriptions à Keyyo par l'Arcep ou tout autre organisme réglementaire,
- D'un cas de force majeure ou cas fortuit, tels que définis aux présentes.

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

#### 9.6. Limite de responsabilité

En cas de responsabilité de Keyyo, le montant des dommages-intérêts qui pourraient être dus à l'autre Partie ne pourra excéder 25 % déjà versées par le Client à Keyyo en exécution du présent Contrat au cours des douze derniers mois.

Les actions en responsabilité à l'encontre de Keyyo se prescrivent par deux ans à compter du fait générateur du préjudice.

La responsabilité de Keyyo sera limitée à la réparation des seuls dommages directs subis par le Client à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple, manque à gagner, perte de chiffre d'affaires, perte de Clientèle, pertes de profits, pertes de données.

#### 9.7. Dommages prévisibles

En application de l'article 12313 du code civil, il est expressément entendu que constitue un dommage prévisible toute résiliation anticipée » du contrat par le Client.

Par conséquent, toute résiliation anticipée du contrat en violation de la Durée d'engagement par le Client entraînera le paiement à Keyyo d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restantes à courir à dater de la résiliation du ou des Contrats de Services.



## **ARTICLE 10 – Droit de citation et confidentialité**

### **10.1. Droit de citation Client**

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

### **10.2. Droit de citation Keyyo**

Keyyo se réserve le droit de citation du Client en référence, notamment faire figurer le nom du Client, son logo, dans tout support commercial et/ou technique (proposition commerciale, rapport de performance...), dans tout support de communication et dans quelque lieu que ce soit (PLV, cas Client, site web, salon professionnel...).

### **10.3. Confidentialité**

Chaque partie reconnaît le caractère confidentiel de tous les documents, systèmes, logiciels précédés de toute information qui pourraient lui être communiquées par l'autre partie au cours de la négociation ou l'exécution du Contrat ou des Commandes Acceptées qui ne sont pas connues des tiers (l'information confidentielle). Le Client s'engage à n'utiliser l'information confidentielle que pour les seuls besoins du Contrat et à ne pas la divulguer à des tiers. Le Client se porte fort du respect de cette obligation de confidentialité par ses employés, agents, préposés ainsi que par ses utilisateurs agréés. Le fournisseur s'engage à ne pas divulguer à des tiers tous les documents et informations concernant le Client qui lui seront communiqués par le Client comme étant confidentiels, sous réserve que ces documents ou informations ne soient pas connues des tiers. Les obligations de confidentialité prévues par cet article se poursuivront pendant une période d'un (1) an à compter de la date d'expiration de la dernière Commande acceptée de Produits et Services.

En cas de demandes émanant des autorités et notamment la police ou de la gendarmerie, Keyyo devra communiquer les éléments souhaités sans pouvoir voir sa responsabilité engagée.

### **10.4. Divulgateion**

Le Client est informé que Keyyo se doit, conformément à la législation en vigueur, de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée.

## **ARTICLE 11 - Obligations et responsabilités du client**

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

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

Keyyo ne serait être tenu responsable en cas de dommage trouvant son origine dans la non communication ou mise à jour d'une adresse mail valide. La responsabilité de Keyyo ne pourra être engagée en cas d'appels vers les numéros d'urgence depuis un softphone. Le client s'engage à ne pas émettre ce type d'appel, le risque d'erreur sur la localisation étant trop important.

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



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

**11.5.** Il est de la responsabilité du Client de déclarer à partir de la page « Manager » du site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) le département et la commune sur laquelle il se situe. De ce fait, Keyyo ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité ne permettant pas de porter les numéros vers un opérateur tiers en raison d'une incohérence ou incompatibilité au niveau de la localité. De la même manière, Keyyo ne pourra être tenu responsable en cas d'erreur de la part du Client dans la déclaration de sa localité entraînant une incohérence dans l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence.

**11.6.** Dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à mener toute action à la demande des techniciens Keyyo, et notamment à redémarrer ses équipements afin de résoudre d'éventuels dysfonctionnements. De même, dans le cadre d'opérations de support, le Client s'engage à laisser les techniciens Keyyo se connecter par Internet sur son ordinateur au travers d'un logiciel d'assistance à distance.

**11.7.** Le Client s'engage à indiquer à Keyyo s'il ne souhaite pas apparaître dans les annuaires.

**11.8.** Le Client reconnaît qu'il a bien pris connaissance des recommandations de la société Keyyo relatives à la sécurisation des installations sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) recommandant la mise en place systématique des règles de sécurité minimales et qu'il a bien vérifié ou fait vérifier l'éligibilité et la compatibilité technique, en particulier les appareils analogiques de type fax, affranchisseuse, terminal de paiement ou centrale de télésurveillance connectés à un adaptateur téléphonique. Il est de sa responsabilité de s'assurer, en outre, pour obtenir un service de qualité :

- Du dimensionnement de son accès Internet, conforme aux recommandations de Keyyo disponible sur la page web [www.keyyo.com/fr/support/bande\\_passante.php](http://www.keyyo.com/fr/support/bande_passante.php)
- De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau
- De la mise à disposition d'un câblage Ethernet de catégorie 5 ou plus
- De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP et l'ouverture des ports UDP 389, 5060, 5061, 8060 et 16384 à 16482 ou de l'ouverture des sous-réseaux suivants : 83.136.161.0/24, 83.136.162.0/24, 83.136.163.0/24 et 83.136.164.0/24.

**11.9.** Le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournies par Keyyo, indispensables à l'utilisation de certains Services ou en vue de modifier l'offre initialement souscrite, ainsi que tous les actes qu'ils permettent de réaliser. Si toutefois le compte Client est créé par Keyyo, il est de la responsabilité du Client de changer son mot de passe à la première connexion. Le Client reste responsable des connexions ou des appels émis depuis ses équipements au travers de ses identifiants, codes d'accès ou lignes. Il appartient au Client de prendre toutes mesures propres à assurer la sécurité des données relatives à son Contrat et de ces différents codes (personnalisation) et/ ou identifiants. Keyyo ne saurait être responsable des conséquences que pourrait avoir toute divulgation, même accidentelle, de ces codes et/ou identifiants à un tiers. En cas de divulgation, détournement, perte ou vol de ses identifiants, codes d'accès ou lignes, le Client doit sans délai demander de nouveaux identifiants et codes personnels en se connectant sur le formulaire « Contact » du site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive des identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par Keyyo dans le cadre du Service. Toute connexion avec les identifiants, codes d'accès ou lignes du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

**11.10.** Le Client s'engage à utiliser les Services de manière non-abusive. Est considérée comme abusive toute utilisation dépourvue d'un caractère raisonnable. Est entendu comme raisonnable le taux moyen d'utilisation du Service tel qu'observé sur la base des Clients bénéficiant de la même offre ou d'une offre comparable au cours des trois derniers mois.

**11.11.** Le Client s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. Il s'engage notamment (mais pas exclusivement) à ne pas utiliser (ou autoriser/ permettre à un tiers d'utiliser) les Services pour transmettre des informations, offrir tout service, recevoir des éléments ou des données de quelque nature que ce soit, qui présenteraient un caractère menaçant, choquant, diffamatoire, pornographique, pédophilique ou qui pourraient être considéré comme offensant par tout autre moyen, ou encore porteraient atteinte à des engagements de confidentialité ou violeraient des droits de propriété intellectuelle ou industrielle ou autre. Le Client s'engage également à ne pas transmettre en connaissance de cause ou par négligence tout élément électronique et/ ou logique via le Service qui causerait ou serait susceptible de causer un dommage de quelque nature que ce soit aux systèmes informatiques de Keyyo ou à d'autres utilisateurs de l'Internet. Le Client s'engage notamment à respecter les règles déontologiques telles que décrites sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com) relatives aux services télématiques. Dans l'hypothèse où le numéro fourni par Keyyo au Client serait associé à du Spam par les opérateurs nationaux compte tenu du non-respect des lois et règlement en vigueur par le Client dans l'usage des Services, Keyyo ne pourra fournir de numéro de remplacement.

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

**11.13.** Matériels - Dans le cas d'une location ou d'une mise à disposition à titre gracieux de matériels, équipements et/ ou des services, le Client s'engage :

- A restituer le matériel loué ou mis à disposition dans les conditions prévues aux CP.
- A cesser l'utilisation des services mis à disposition à titre gracieux dans l'heure suivant une demande dans ce sens provenant de Keyyo. Dans le cas contraire, Keyyo pourra les facturer au tarif en vigueur.

En tout état de cause, le Client est responsable des équipements/matériels mis à disposition ou loués par KEYYO et devra les restituer en bon état.

Le Client s'interdit, de modifier, transformer ou altérer les Produits ainsi que les donner en gage ou de transférer, à titre de garantie, leur propriété. Il sera tenu de s'opposer par tous moyens de droit aux prétentions de tiers sur les Produits notamment par voie de saisie, droit de rétention, confiscation ou procédure équivalente. Il devra en aviser immédiatement Keyyo.

Le Client s'engage à avertir Keyyo immédiatement en cas de procédures collectives.

Le Client s'engage à ne pas déplacer les équipements entre ses différents sites sauf accord de Keyyo. De même, Keyyo ou tout autre prestataire qu'il aura désigné, pourra procéder au déménagement ou au déplacement des équipements. Cette prestation pourra être facturée au Client.

## **ARTICLE 12 - Durée d'engagement - Suspension, résiliation - inexécution & cession**

### **12.1. Durée du Contrat**

Le Contrat prend effet à compter de sa date de signature par le Client pour une durée indéterminée.

### **12.2. Durée d'engagement des Services**

Chaque Service est conclu pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement définie dans le Bon de commande ou le Contrat de service. Cette période minimale d'engagement commence à compter de la date d'activation des Services concernés.

Chaque Service pourra être résilié dans les conditions de l'article 12.3 « Résiliation ».

### **12.3. Résiliation**

#### 12.3.1. Résiliation du Contrat (avec ou sans période minimale d'engagement)

Les Parties ont la possibilité de résilier tout ou partie du Contrat sous réserve du respect d'un préavis fixé à la date d'anniversaire contractuelle du mois M+3 à compter de la réception de la demande. Par exception, lorsque le client relève des dispositions du Code de la consommation, ce préavis devra respecter les conditions prévues par l'article L224-39 dudit Code.

Lorsque la résiliation est à l'initiative du Client, celui-ci restera redevable des frais de résiliation définis dans la grille tarifaire Keyyo en vigueur. Il adressera sa demande à Keyyo, au choix, par lettre recommandée avec accusé de réception, à partir du formulaire « résiliation » de l'Espace Client ou pour les Services de Téléphonie au travers d'une portabilité sortante chez un opérateur titulaire d'une licence auprès de l'ARCEP. La résiliation sur demande directe du Client entraîne la fin de l'ensemble des Services, ce qui, en application de la réglementation en vigueur, a pour effet de rendre inactif, et par voie de conséquence, inéligible la portabilité des numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement. Dès lors, dans l'hypothèse où le Client souhaite faire porter son numéro, il lui appartient de ne pas procéder directement à la résiliation du Contrat et de faire une demande de portabilité sortante. Il est entendu que si le Client a souscrit au Contrat de Service par le biais d'un distributeur ou revendeur agréé par Keyyo, le Client donne mandat à ce revendeur pour effectuer la résiliation pour son compte.

Lorsqu'elle est à l'initiative de Keyyo, la demande de résiliation pourra se faire par tout moyen.

La résiliation d'un Service entraîne également la résiliation des Options qui y sont rattachées.

#### 12.3.2. Résiliation anticipée par le Client

Si le Client souhaite résilier tout ou partie du Contrat de façon anticipée avant son échéance, il sera redevable, en plus des frais de résiliation visés ci-dessus et tels que définis dans la grille tarifaire Keyyo en vigueur, du montant total des mensualités restant à courir jusqu'au terme de sa période minimale d'engagement.

Le Client perdra également le bénéfice de tout avantage tarifaire accordé au titre d'une offre promotionnelle. À ce titre, il sera redevable :

- du paiement des mensualités restantes jusqu'au terme du contrat, calculées sur la base du tarif standard en vigueur indiqué dans son bon de commande ;
- et, le cas échéant, du complément de prix correspondant à la remise appliquée sur la fourniture de matériel, lequel sera facturé au tarif standard figurant dans la grille tarifaire Keyyo en vigueur à la date de souscription.

Pour les Clients relevant des dispositions du Code de la consommation résiliant avant la fin de la période minimale d'engagement et engagés sur une durée de plus de 12 mois, cette indemnité sera plafonnée dans les conditions prévues par l'article L224-28 du Code de la consommation.

#### 12.3.3. Résiliation du fait de Keyyo

Keyyo se réserve le droit de résilier sans délai ni préavis dans les cas suivants :

- Résiliation et/ou modifications substantielles des relations contractuelles entre Keyyo et les autres opérateurs,
- Perte des autorisations d'exploitation du réseau.

#### 12.3.4. Résiliation pour manquement

En cas de manquement par l'une des Parties à l'une des obligations substantielles sur Contrat, l'autre Partie aura la faculté, trente (30) jours calendaires après la date de notification d'une mise en demeure restée infructueuse, de résilier le Contrat,



ou le cas échéant le ou les Service concerné(s), par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, et ce sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose.

Par exception au paragraphe précédent, Keyyo pourra résilier le Contrat dans les conditions suivantes :

1) après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de quinze (15) jours calendaires suivant la notification du courrier recommandé lorsque le manquement concerne le non-paiement total ou partiel des sommes dues par le Client. Cette résiliation aux torts exclusifs du Client entraînera le versement d'une indemnité forfaitaire égale au montant total des mensualités restant à courir à dater du jour de la résiliation, sans préjudice de tous dommages et intérêts complémentaires qui pourraient être demandés en justice par KEYYO.

2) après une mise en demeure restée sans effet pendant un délai de huit (8) jours calendaires suivant la notification du courrier recommandé lorsque le client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de Keyyo ou si le Client a effectué des déclarations incomplètes lors de la souscription du Contrat. La résiliation s'effectuera alors selon les modalités de l'article 4.7 des présentes Conditions Générales.

3) sans délais ni préavis dans les cas suivants :

- Fausse déclaration du Client concernant le Contrat de Service,
- Défaut de constitution des garanties dans les conditions décrites aux présentes,
- Non activation du ou des Service(s) dans un délai de trois (3) mois à compter de la souscription,
- Non continuation du Contrat de Service décidée par l'administrateur judiciaire dans le cadre d'une procédure de redressement judiciaire ou de mise en liquidation judiciaire de la société,
- Faillite personnelle prononcée judiciairement,
- En cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées,
- Non-respect des règles déontologiques et de la législation en vigueur notamment en matière de service à valeur ajouté,
- Contestation par Keyyo de l'usage non conforme du Service tel qu'il est décrit dans les Conditions Particulières. Keyyo se réserve la faculté de facturer le montant restant dû de la période d'engagement dans le cas d'un manquement du Client à l'une quelconque de ses obligations contractuelles Cette résiliation interviendra sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation. Toutefois, si cette dernière intervient en violation de la durée initiale d'engagement, Keyyo sera en droit de réclamer une indemnité forfaitaire correspondant à l'intégralité de l'engagement restant dû au titre des services.

Dans le cas d'un manquement contractuel de Keyyo, les frais de résiliation ne seront pas dus par le Client et les montants facturés seront calculés au prorata temporis du nombre de jours échus entre la date de la dernière facturation et la date de notification de la résiliation.

#### 12.4. Suspension ou interruption des Services

Keyyo se réserve le droit de suspendre totalement ou partiellement (l'accès aux numéros d'urgence étant toujours possible) et sans préavis et sans qu'aucune mise en demeure ne soit nécessaire, l'exécution du Contrat de Service ou de limiter l'accès aux Services souscrits par le Client, après avoir avisé ce dernier par tout moyen :

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

- En cas de non-paiement total ou partiel par le Client des sommes dues,
- En cas de dépassement du seuil d'encours du Client,
- En cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ceci en vue de préserver les intérêts du Client,
- En cas de force majeure, telle que définie aux présentes,
- Si le Client réalise plus de trente (30) transactions SIP par seconde,
- Si la durée moyenne quotidienne des appels est inférieure à quarante (40) secondes,
- Si l'ASR quotidien est inférieur à 50% (ASR correspond au nombre d'appels décrochés divisé par le nombre total d'appels émis)
- En cas d'utilisation inappropriée, non conforme ou abusive du Service.

Le rétablissement des Services souscrits après suspension peut donner lieu à la facturation de frais de remise en service, auxquels peuvent s'ajouter la fourniture par le Client de toute nouvelle garantie jugée utile par Keyyo. En cas de suspension des Services supérieure à 2 (deux) mois, Keyyo se réserve le droit de résilier, sans préavis, le Contrat.

#### **12.5. Cessibilité du Contrat**

Keyyo peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous quelque forme que ce soit les droits et obligations nés du présent Contrat. Elle en informera préalablement le Client.

Tout Contrat est conclu par Keyyo en considération de la personne du Client lequel ne pourra le céder, le transférer ou l'apporter à un tiers sans accord préalable de Keyyo.

Toute cession du Contrat libère les Parties des obligations découlant du Contrat au profit du cessionnaire à compter de la date de la cession. En conséquence, le Cédant ne pourra en aucun cas être solidaire de l'exécution des obligations découlant du Contrat.

#### **12.6. Réactivation**

Le Client a la possibilité de demander la réactivation du Contrat et/ou des Services résiliés sous réserve :

- Du paiement intégral des sommes dues, y compris des éventuels frais de réactivation, lorsque la résiliation est imputable à un impayé.
- De l'acceptation par Keyyo qui se réserve le droit de refuser.

La réactivation emporte la nullité du prononcé de la résiliation ainsi que le réengagement complet et automatique des offres visées par la demande du Client pour une durée équivalente à celle figurant dans son bon de commande initial.

#### **ARTICLE 13 - Modifications contractuelles**

Le Client est informé que Keyyo modifie périodiquement ses Services de manière à pouvoir s'adapter à l'évolution de son secteur d'activité. Dans ce cadre, Keyyo pourra modifier ou supprimer tout ou partie d'un Service ou de ses composantes.

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



Lorsque l'évolution ou la suppression porte sur des Services de communications électroniques, Keyyo met en œuvre les modifications contractuelles qui en découlent dans les conditions prévues à l'article L.224-33 du Code de la consommation. Pour les autres Services et/ou Equipements faisant l'objet d'une évolution ou d'une suppression, Keyyo informera le Client moyennant un préavis d'un (1) mois, et fera ses meilleurs efforts pour lui proposer une solution de remplacement le cas échéant. A défaut d'opposition du Client au terme du délai d'un (1) mois précité, le Client sera réputé avoir accepté l'évolution ou la suppression du Service et/ou de l'Equipement.

#### **ARTICLE 14 - Force majeure**

Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation et ceux définis à l'article 1218a11 du Code civil, sont considérés comme des cas de force majeure ou cas fortuits : les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les inondations, les incendies, la foudre, les virus informatiques, les phénomènes d'origine électrique ou électromagnétique qui perturbent les Réseaux, les attentats, les coupures d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures sur un site Keyyo ou chez le Client, les restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, l'impossibilité pour Keyyo, après avoir accompli les démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification de cette dernière et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

Si l'empêchement est temporaire, l'exécution de l'obligation est suspendue à moins que le retard qui en résulterait ne justifie la résolution du contrat.

Si l'empêchement est définitif, le contrat est résolu de plein droit et les parties sont libérées de leurs obligations dans les conditions prévues aux articles 1218 du code civil.

#### **ARTICLE 15 - Propriété, mandat et portabilité**

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

#### **ARTICLE 16 - Contrôle antifraude**

Keyyo contrôle toutes les commandes qui ont été validées sur son site. Pour ce faire, Keyyo est susceptible de faire appel à différents prestataires. Ces contrôles visent à protéger Keyyo de pratiques abusives opérées par des fraudeurs. Dans le cadre de ces procédures, les services de Keyyo pourront être amenés à demander au Client toutes les pièces nécessaires au déblocage de sa commande : justificatifs de domicile et de débit au nom du Client, etc. Ces demandes sont faites par courrier électronique.

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 le Client dispose à tout moment d'un droit d'accès, de rectification, et d'opposition à l'ensemble de ses données personnelles.

#### **ARTICLE 17 - Données personnelles**

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment le règlement européen du 27 avril 2016 (2016/679) applicable à compter du 25 mai 2018 relatif à la protection des données à caractère personnel « RGPD ». Les traitements de données personnelles mis en œuvre par KEYYO sont décrits dans l'avis de confidentialité, accessible à l'adresse suivante : [www.keyyo.com/fr/confidentialite](http://www.keyyo.com/fr/confidentialite).

Les termes utilisés aux présentes doivent recevoir le même sens que celui attribué dans le RGPD.

À tout moment, le Client peut modifier ses coordonnées directement sur [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). Celui-ci est en droit de demander la suppression du fichier Clients de Keyyo. Plus généralement, les droits du Client concernant le traitement de ses données personnelles sont décrits dans l'avis de confidentialité.

Ces informations permettent de faciliter 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 e-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. Keyyo se réserve la possibilité de faire figurer le nom du Client sur la liste des références commerciales communiquée au public à défaut d'interdiction expresse de la part du Client. Keyyo peut communiquer les informations concernant le Client aux sociétés du groupe auquel elle appartient (filiales, maison mère, ou autres sociétés du groupe) et/ou des instituts de sondage, d'étude de marché, et/ou des sociétés partenaires dans le cadre d'opérations commerciales, sauf opposition du Client par courrier à l'adresse indiquée sur le Bon de Commande.

En cas d'impayé ou de déclaration irrégulière, les informations relatives au Client sont susceptibles d'être communiquées à des organismes de recouvrement et/ou, pour le Service Mobile, d'être inscrites dans un fichier géré par le GIE Préventel accessible aux opérateurs et sociétés de commercialisation de service GSM. Le Client peut exercer son droit d'accès auprès de : PREVENTEL – Service des consultations TSA 54315 - 77050 Melun cedex. Le Client est informé que l'utilisation d'un service de localisation nécessite le traitement par Keyyo et le prestataire des données de localisation de son téléphone. Le Client doit utiliser les numéros reçus exclusivement à des fins privées et s'interdit de constituer des fichiers. Le Client est informé que pour tout appel sortant depuis une ligne Keyyo, son numéro de téléphone est transmis à toute la chaîne.

Dans le cadre de sa politique de sécurité, Keyyo applique les mesures de sécurité nécessaires à la prévention des incidents et met en œuvre les moyens lui permettant de réagir à un incident pour limiter l'indisponibilité des Services et l'impact sur les données de ses Clients.

### **17.1. Traitements de Données Personnelles effectués par Keyyo en qualité de Sous-traitant**

#### **17.1.1. - Description du ou des traitements**

Le détail des opérations de traitement et notamment les catégories de Données Personnelles, les finalités pour lesquelles les Données Personnelles sont traitées par Keyyo en tant que Sous-traitant pour le compte du Client agissant en qualité de Responsable de traitement sont décrits dans les Conditions Particulières de Services.

#### **17.1.2. - Obligation du Sous-traitant vis-à-vis du Responsable de traitement**

Conformément à l'article 28 du RGPD, Keyyo s'engage :

- 1) à traiter les Données Personnelles uniquement en vue de la réalisation du Contrat et sur instruction documentée du Client, étant entendu que Keyyo est réputé agir sur instruction documentée du Client dans le cadre de l'exécution normale du Contrat ; le sous-traitant informe immédiatement le Responsable du Traitement si, selon lui, une instruction donnée par le Responsable du Traitement constitue une violation de la Réglementation

Applicable ou d'autres dispositions du droit de l'Union ou du droit des États membres relatives à la protection des données.

- 2) à ne traiter les données que pour la ou les finalités prévues dans les Conditions Particulières de Services ;
- 3) à tenir à jour un registre de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client conformément à l'article 30 du RGPD ;
- 4) à mettre à la disposition du Client toutes les informations nécessaires pour démontrer le respect des obligations prévues au présent article et permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Client ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits et ce, conformément aux stipulations de l'article « Audit » ci-après ;
- 5) à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir la destruction, la perte, l'altération, l'accès ou la divulgation non autorisée des données personnelles traitées, de manière accidentelle ou illicite ;
- 6) dans la mesure du possible, à aider raisonnablement le Client à s'acquitter de son obligation de donner suite aux demandes d'exercice des droits des Personnes concernées. Dans l'hypothèse où les Personnes concernées exerceraient auprès de Keyyo des demandes d'exercice de leurs droits, Keyyo s'engage à adresser au Client lesdites demandes par courrier électronique ;
- 7) à aider raisonnablement le Client dans l'hypothèse où une analyse d'impact relative à la protection des données, sur le périmètre des prestations confiées à Keyyo, est nécessaire ;
- 8) à coopérer avec le Client en cas de plainte d'une Personne concernée ou de contrôle de la CNIL portant sur le Traitement, notamment en fournissant au Client les informations à sa disposition, sauf obligation légale contraire ;
- 9) en cas de Violation de Données Personnelles susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des Personnes concernées dans le cadre des prestations, à en notifier le Client, dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance conformément à l'Article 6 ;
- 10) à veiller à ce que les membres de son personnel qui traiteront les Données Personnelles s'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale ou contractuelle appropriée de confidentialité ;

#### 17.1.3. - Obligations du Responsable de traitement vis-à-vis du Sous-traitant

Le Client, en sa qualité de Responsable de traitement, s'engage à :

- 1) respecter la Règlementation Applicable, notamment, il s'engage au moment de la collecte des Données Personnelles, à fournir l'information requise aux Personnes concernées et garantit que cela a bien été réalisé ;
- 2) documenter par écrit toute instruction concernant le traitement des Données Personnelles par Keyyo ;
- 3) veiller, au préalable et pendant toute la durée du Traitement, au respect des obligations prévues par le RGPD de la part du Sous-traitant ;
- 4) superviser le Traitement.

#### 17.1.4. - Sécurité du Traitement



Le Sous-traitant s'engage à mettre en place les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour prévenir la destruction, la perte, l'altération, l'accès ou la divulgation non autorisée des données personnelles traitées, de manière accidentelle ou illicite.

Les mesures de sécurité mises en œuvre dans le cadre du présent Contrat sont décrites dans le Plan d'Assurance Sécurité de Keyyo, accessible sur demande du Client.

#### 17.1.5 Notification de Violation de Données Personnelles

Keyyo notifie au Responsable de traitement, dans les meilleurs délais, après en avoir pris connaissance, toute Violation de Données Personnelles susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques, et ce, dans les conditions de l'article 33 paragraphes 2, 3 et 4 du RGPD, afin de permettre au Responsable de traitement de procéder aux notifications prévues par les articles 33 (notification à l'autorité de contrôle) et 34 (notification aux Personnes concernées) du RGPD.

Cette notification contient une description de la Violation constatée (y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et d'enregistrements de données à caractère personnel concernés), les coordonnées d'un point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues au sujet de la Violation, les conséquences probables et la description des mesures prises ou qu'il est proposé de prendre pour remédier à la Violation, y compris le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives.

Lorsque, et dans la mesure où, il n'est pas possible de fournir toutes les informations en même temps, la notification initiale contient les informations disponibles à ce moment-là et, à mesure qu'elles deviennent disponibles, des informations supplémentaires sont communiquées par la suite dans les meilleurs délais.

#### 17.1.6. - Audit

A l'issue des douze (12) premiers mois suivants la date de prise d'effet du Contrat, le Client pourra réaliser ou faire réaliser, à ses frais, dans la limite d'une fois par an, un audit afin de vérifier la conformité des prestations, objet du Contrat, à la Réglementation Applicable, de Keyyo, agissant en qualité de Sous-traitant, sous réserve du respect des conditions suivantes :

- (i) Le Client devra avertir Keyyo de son intention de réaliser un audit, par courrier recommandé avec accusé de réception, moyennant le respect d'un préavis de trente (30) jours calendaires. Le courrier adressé à Keyyo devra indiquer l'objet, le périmètre souhaité de l'audit, et l'identité de l'auditeur qui serait retenu, étant précisé que le Client s'engage à ne pas faire appel, pour réaliser l'audit, à une entreprise directement ou indirectement concurrente de Keyyo ou du groupe auquel il appartient. Keyyo aura la faculté de s'opposer au choix de l'auditeur retenu.
- (ii) Un protocole d'audit détaillant les conditions de réalisation de l'audit sera convenu entre les Parties avant le démarrage de l'audit ;
- (iii) La durée de l'audit ne pourra excéder deux (2) jours ouvrés, travail préparatoire des équipes de Keyyo inclus. Au-delà, la mobilisation des équipes de Keyyo concernées pendant la durée de l'audit sera facturée au Client sur la base d'un devis préalablement remis par Keyyo au Client ;
- (iv) L'audit devra être réalisé pendant les jours et heures d'ouverture de Keyyo et ne pas perturber le déroulement de son activité. Keyyo ne pourra pas s'opposer à l'audit (sauf contraintes légales ou réglementaires spécifiques s'imposant à Keyyo) mais pourra demander à ce qu'il soit repoussé ;
- (v) L'audit sera soumis aux politiques de protection et de sécurité en vigueur au sein de Keyyo ainsi qu'à toute autre mesure nécessaire pour assurer la confidentialité des données de Keyyo et/ou de ses clients ;

(vi) Le Client devra conclure, au préalable, avec les personnes désignées pour mener l'audit, un accord de confidentialité comprenant des engagements au moins aussi stricts que ceux imposés aux Parties dans le cadre des présentes. Le Client s'engage également à ce que les personnes désignées se conforment aux politiques et mesures de sécurité applicables chez Keyyo ;

(vii) Il ne pourra pas y avoir plus d'un audit au cours d'une même période de douze mois glissants.

Keyyo s'engage à collaborer de bonne foi avec l'auditeur, et à lui prêter assistance. Il facilitera l'accès de l'auditeur à tout document ou information lui permettant de vérifier la conformité des prestations de Keyyo et répondra à toute question portant sur le périmètre de l'audit. L'auditeur ne pourra toutefois pas avoir accès aux informations pouvant porter atteinte au savoir-faire ou au secret des affaires de Keyyo, à celles relatives aux autres clients de Keyyo, aux droits des tiers et de façon générale aux informations soumises à une obligation de confidentialité.

L'auditeur ne pourra transmettre au Client que les informations nécessaires à ce dernier pour juger du respect par Keyyo des dispositions spécifiques du Contrat qui auront fait l'objet de l'audit.

A l'issue de l'audit, un exemplaire du rapport d'audit sera remis à Keyyo gratuitement afin qu'il puisse formuler ses observations. Ce rapport sera ensuite examiné conjointement par les Parties dans le cadre d'un comité ad hoc.

Dans le cas où le rapport d'audit ferait apparaître un manquement non contesté par Keyyo à ses obligations contractuelles, Keyyo prendra les mesures correctives nécessaires dans le délai raisonnable convenu entre les Parties, dans le comité susvisé.

#### 17.1.7. - Transferts internationaux de Données Personnelles

Dans le cadre du Contrat, le Sous-Traitant est autorisé par le Responsable de traitement à transférer des Données Personnelles vers des Pays Tiers pour mener des activités de traitement ou parce qu'il y est tenu d'y procéder en vertu du droit de l'Union ou du droit français. Le Sous-traitant a pris ou s'engage, à ce titre, à prendre toute mesure nécessaire pour s'assurer de la conformité de tels transferts à la Réglementation Applicable, conformément aux clauses contractuelles types (« CCT Transfert ») adoptées par la Commission européenne, dans leur dernière version en vigueur et annexées aux présentes, lorsqu'ils ne sont pas assurés dans un pays faisant l'objet d'une décision d'adéquation de la Commission européenne.

#### 17.1.8. - Sous-traitance ultérieure

Keyyo dispose d'une autorisation générale du Responsable de traitement pour ce qui est du recrutement de Sous-Traitants Ultérieurs. Dans ce cadre, Keyyo s'engage à ne faire appel qu'à des Sous-Traitants Ultérieurs qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le Traitement réponde aux exigences du RGPD.

Si Keyyo recrute un Sous-Traitant Ulérieur, il le fait au moyen d'un contrat qui impose au Sous-Traitant Ulérieur, en substance, les mêmes obligations en matière de protection des données que celles fixées dans le cadre du Contrat et veille à ce qu'il respecte les obligations auxquelles il est lui-même soumis. Keyyo informera par écrit le Client de tout projet d'ajout ou de changement d'un Sous-Traitant Ulérieur au moins quinze (15) jours à l'avance, donnant ainsi au Client suffisamment de temps pour pouvoir émettre des objections avant le recrutement du ou des Sous-Traitants Ultérieurs concernés. En cas d'objection du Client, les Parties s'engagent à se rencontrer pour convenir d'une solution de substitution. En cas de silence du Client dans le délai précité, le nouveau Sous-Traitant Ulérieur sera réputé avoir reçu l'accord du Client.

### 17.2 Traitements de Données Personnelles réalisés par les Parties en qualité de Responsable(s) de traitement indépendant(s)



Il est convenu que pour les Traitements de Données Personnelles réalisés par chacune des Parties pour des finalités qui lui sont propres, chacune d'elle agit en tant que Responsable de traitement indépendant au sens de la Réglementation Applicable.

En cette qualité, chacune d'elle se conforme à la Réglementation Applicable, et notamment :

- s'assure que les Données Personnelles sont collectées et traitées à tout moment en conformité avec la Réglementation Applicable, pour des finalités légitimes, explicites et déterminées ;
- informe les Personnes concernées des traitements de Données Personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exécution des présentes ;
- met en place les mesures de sécurité techniques, logiques et organisationnelles appropriées en vue de protéger les Données Personnelles contre toute destruction accidentelle ou illégale, perte, altération, divulgation ou accès non autorisé ;
- met en place les documentations requises par la Réglementation et, le cas échéant, procède à toutes les déclarations et/ou notifications appropriées aux autorités de protection des données compétentes.
- conserve les Données Personnelles uniquement pour la durée nécessaire à la réalisation des finalités concernées.
- encadre contractuellement la transmission des Données en cas de recours à des prestataires agissant en qualité de Sous-traitant.
- garantit le respect des dispositions du Chapitre V du RGPD en utilisant les Clauses Contractuelles Types de la Commission européenne en cas de transfert des Données vers des Pays Tiers.

Conformément à la Réglementation Applicable, les Personnes concernées de chacune des Parties pourront exercer leurs droits auprès de l'autre Partie aux coordonnées de contact suivantes :

- Pour le Client : aux coordonnées de contact communiquées lors de la conclusion du Contrat ou de la passation de commande.
- Pour Keyyo : [dpo@keyyo.com](mailto:dpo@keyyo.com)

#### **ARTICLE 18 - Opposabilité des échanges électroniques et SMS**

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

#### **ARTICLE 19 - Loi applicable et clause attributive de compétence**

##### **19.1. Droit applicable**

Le droit français sera seul applicable aux relations commerciales issues du bon de commande, des présentes Conditions, des Conditions Particulières ou de leurs suites.

##### **19.2. Révision pour imprévision**

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – [keyyo.com](http://keyyo.com)  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



Il est expressément entendu que la présente clause a pour effet d'écarter le dispositif supplétif de l'article 1195 du code civil. Si un changement de circonstances imprévisible lors de la conclusion ou du renouvellement du contrat rend l'exécution excessivement onéreuse et dommageable pour une partie qui n'avait pas accepté d'en assumer le risque, celle-ci peut solliciter une renégociation du contrat à son cocontractant, par lettre recommandée avec accusé de réception, avec un exposé des motifs et une copie des justificatifs afférents à sa demande. Elle continue à exécuter ses obligations durant la renégociation. Les parties s'engagent à renégocier le contrat de bonne foi. A défaut d'accord dans un délai d'un mois à compter de la date de la lettre recommandée susvisée, chaque partie pourra résilier le contrat par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation prendra effet dans un délai de huit jours à compter de la réception de la lettre recommandée susvisée, dans les Conditions des présentes.

### **19.3. Réclamations**

Le Client peut formuler une réclamation en cas de litige, via le formulaire en ligne sur le site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com)

### **19.4. Clause de conciliation**

Préalablement à toute action en justice, les Parties conviennent de tenter de parvenir à une résolution amiable dudit différend.

A cette fin, la Partie la plus diligente adresse un courrier recommandé avec accusé de réception à l'autre Partie. A défaut d'une résolution amiable dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de ce courrier, chaque Partie peut porter le différend devant les tribunaux.

Pendant la période de résolution amiable, les Parties s'interdisent d'intenter une quelconque action en justice l'une contre l'autre.

Par exception, en cas de motif légitime tenant à l'urgence, à la matière considérée (notamment : demande de mesure d'instruction), à l'existence d'un dommage imminent, ou d'un trouble manifestement illicite, les Parties pourront saisir le juge à tout moment.

### **19.5. Juridiction compétente**

En l'absence de résolution amiable, tous litiges des toutes natures, contestation, difficulté d'interprétation, d'exécution ou de cessation des relations commerciales résultant des présentes ou de leurs suites, et des commandes passées pour leur exécution seront soumis au Tribunal de Commerce de Nanterre, même en cas de référé, d'appel en garantie et de demande incidente ou pluralité de défendeur.

### **ARTICLE 20 - Loi applicable et attribution de juridiction**

Les présentes sont régies par le droit français. Le client est informé de la possibilité qui lui est offerte, en cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, d'avoir recours au médiateur des entreprises : <https://www.economie.gouv.fr/mediateur-des-entreprises>

En cas de litige pour l'interprétation ou l'exécution des présentes, compétence est attribuée au Tribunal de commerce de Nanterre nonobstant pluralité de défendeurs, appel en garantie ou référé.



## CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES 3.17/1225

### CPS SERVICES DE TELEPHONIE FIXE

#### ARTICLE 1 – Description du service

Dans le cadre du Service de téléphonie, Keyyo propose à ses Clients des lignes destinées à se substituer à des lignes téléphoniques d'opérateurs permettant de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Il existe deux (2) types d'accès proposés par Keyyo dans le cadre du Service de téléphonie : de la téléphonie IP et de la téléphonie traditionnelle (présélection et revente de l'abonnement en ligne analogique, accès de base et accès primaire, accès téléphonique RNIS).

L'accès à la téléphonie IP est subordonné à ce que le Client dispose d'équipements IP (téléphones, adaptateurs, IPBX, softphone, etc.) et d'un accès au réseau Internet. Keyyo choisira pour le compte du Client le meilleur accès possible et le Service est proposé sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique.

La souscription aux offres fixes est réservée aux Clients résidants en France (étant entendu que le Client passe au minimum 9 (neuf) mois sur le territoire français métropolitain). En cas de litige, des justificatifs pourront être demandés par Keyyo au Client. En cas de non-respect, Keyyo se réserve le droit de résilier l'offre.

Keyyo propose plusieurs offres de communications, au forfait ou à la consommation, comme défini sur le Bon de Commande et dont les tarifs sont indiqués sur la grille tarifaire en vigueur au moment de la souscription. Dans le cadre du Service de téléphonie, Keyyo propose à ses Clients de souscrire à une tranche de numéros. Pour les Clients qui y souscrivent, Keyyo s'engage à réserver l'ensemble des numéros de la tranche pendant toute la durée du Contrat de Service. Keyyo pourra facturer au Client les numéros réservés non utilisés au tarif en vigueur, ou les libérer et les attribuer à un autre Client, notamment si le Client utilise moins de 80 % des numéros de la tranche. Le Client peut choisir de modifier le numéro présenté à l'appelé à partir de sa ligne sous réserve que ce soit pour utiliser un autre numéro dont le Client est l'affectataire ou pour lequel il dispose d'une autorisation expresse de l'affectataire du numéro. Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est obligatoire d'utiliser un numéro en 08 à tarification gratuite ou tarification banalisée en présentation de tout système d'appel automatique.

En cas de non-respect de ces règles, Keyyo se réserve le droit de suspendre le service de présentation du numéro d'appelant sur le poste appelé. Dans le cadre du Service de Téléphonie IP :

- Chaque appel est limité à une durée maximum de 240 minutes.
- Keyyo peut fournir des numéros géographiques (01, 02, 03, 04 et 05) ou VoIP (09), ou encore des numéros internationaux. Ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), si c'est le cas, ils seront facturés unitairement au Client à la réservation, au tarif en vigueur.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de surconsommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur [http://www.keyyo.com/dl/1127\\_destinations-defr.pdf](http://www.keyyo.com/dl/1127_destinations-defr.pdf). A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au Service Client.

Les appels émis depuis la France vers des destinations internationales non incluses dans le forfait du Client sont bloqués par défaut. Le Client peut demander la levée de cette restriction en adressant une demande écrite. Cette levée ne sera effective qu'après validation par Keyyo et signature du formulaire prévu à cet effet.



### 1.1. Forfaits illimités

Les forfaits illimités sont destinés aux entreprises ou aux Clients relevant des dispositions du Code de la consommation, dans le cadre d'un usage conversationnel entre personnes physiques, et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux. Pour les Clients relevant des dispositions du Code de la consommation, les forfaits illimités sont réservés à un usage strictement privé et familial. L'envoi de fax en nombre (fax mailing) est interdit depuis une ligne Keyyo. En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, Keyyo se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre vingt (180) euros hors taxes par ligne.

Peut être considéré comme abusive l'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou l'utilisation de process automatique pour le lancement des appels.

Dans le cadre des forfaits illimités, les appels sont illimités vers les destinations incluses, hors numéros courts, numéros satellites, numéros spéciaux et numéros mobiles à services spéciaux (Mobility, Pager, Perso, Alternative, etc.). Dans le cadre des offres d'appels illimités vers la flotte mobile Keyyo, les appels sont illimités depuis les lignes fixes bénéficiant d'un abonnement Keyyo adapté vers les mobiles de l'entreprise bénéficiant d'un forfait mobile actif chez Keyyo, sous réserve de souscription de l'option, valable au plus tard le lendemain de la portabilité.

### 1.2. Offres Centrex (ou Communications Unifiées ou téléphonie IP Keyyo)

Les forfaits et les packs sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique = un numéro). Les offres Centrex sont proposées avec ou sans durée d'engagement. Les abonnements mensuels aux forfaits Centrex incluent 5€HT de Licence Logicielle et, pour les abonnements illimités, 5€HT de Support Entreprise et 4€HT de location de matériel pour les Packs avec engagement. Les offres Centrex incluent par défaut l'option d'envoi de SMS. Le SMS est facturé par acte et par destinataire, au tarif en vigueur. Cette option peut être désactivée sur simple demande au Service Client.

#### 1.2.1. - Option poste distant

Dans le cadre de l'option poste distant, Keyyo met à disposition des postes « jumeaux » pour les salariés qui travaillent de chez eux de manière ponctuelle ou permanente. L'option est proposée sous réserve de compatibilité technique avec le fournisseur d'accès Internet. Le poste « jumeau » est livré préconfiguré.

#### 1.2.2. - Option supervision (seule ou incluse dans l'offre Switchboard)

Le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et n'est disponible que sur un accès internet fourni par Keyyo. Dans ce cadre, Keyyo décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes Keyyo.

#### 1.2.3. - Option enregistrement des appels

Keyyo peut dans certains cas proposer l'option d'enregistrement des appels. Afin d'offrir un service conforme aux attentes du Client, Keyyo fournit une solution paramétrée par défaut pour enregistrer l'intégralité des appels émis et reçus par ce dernier. Il lui appartient de paramétrer l'enregistrement des appels via son espace Manager afin de respecter ses obligations légales. Le Client a aussi la possibilité de contacter le service client afin de lui demander de procéder au changement des paramètres d'enregistrements. Le Client est parfaitement informé qu'il est de sa responsabilité de respecter les obligations légales en vigueur et notamment la limitation du volume des appels enregistrés, leur durée, l'information des personnes enregistrées et la mise à disposition d'un droit d'opposition à l'enregistrement (Informations disponibles sur le site de la CNIL [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)).



L'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique, et est disponible uniquement sur un accès internet fourni par Keyyo, et en France métropolitaine. Keyyo ne saurait être tenu responsable dans le cas où le Client activerait l'option sans validation préalable de son éligibilité auprès des équipes Keyyo. En activant l'option, le Client autorise Keyyo à enregistrer les appels entrants et/ou sortants de tout ou partie de ses lignes, à stocker les enregistrements au format .MP3 et à fournir un accès à ces fichiers en son nom. Keyyo se réserve le droit de supprimer les fichiers d'enregistrements après une durée de douze (12) mois.

L'espace de stockage mis à disposition du Client dans le cadre de l'option est réservé au stockage de ses fichiers d'enregistrements, et sa capacité dépend du nombre d'options activées. Si le Client vient à dépasser sa capacité de stockage, de l'espace additionnel lui sera facturé automatiquement en complément, au tarif en vigueur. Le Client autorise Keyyo à utiliser, conserver et accéder aux fichiers stockés afin de fournir le Service au Client, et notamment à pouvoir copier les fichiers à des fins de sauvegarde. Lors de la résiliation de toutes les options « enregistrement d'appels » du Client, l'accès au serveur FTP et aux fichiers sera supprimé simultanément et le Client est informé qu'il ne pourra plus y accéder. Le Client disposera alors d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation pour demander la restitution de ses données. En l'absence d'une telle demande de restitution par le Client dans ce délai, Keyyo ne sera tenue à aucune obligation de sauvegarde des données du Client. Responsabilité de Keyyo quant au stockage et à l'utilisation des fichiers et de la plateforme : Keyyo ne pourra en aucun cas être tenu responsable du stockage, des fichiers ou de leur contenu, et notamment :

- L'espace de stockage FTP fourni à Keyyo est propre au Client, et ce dernier s'assure de maintenir un niveau de sécurité suffisant. Keyyo décline toute responsabilité en cas d'un accès non autorisé.
- Keyyo n'est en aucun cas responsable des fichiers stockés, ou de leur contenu, ni des actions menées par le Client sur les fichiers (Keyyo décline notamment toute responsabilité dans le cas où le Client supprime un fichier de son espace de stockage, étant entendu que Keyyo ne pourra le récupérer).

Accès de Keyyo et traitement des données du Client : le Client reconnaît que son utilisation du service peut être supervisée par Keyyo qui pourra accéder à ses données, mais ne pourra en faire usage ou les divulguer, hormis dans le cadre de réquisitions judiciaires, conformément à l'article 10.4 des CGV.

#### 1.2.4. - Option numéro virtuel

L'option est fournie sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique, et réservée au Client professionnel. Elle est disponible pour les offres de téléphonie hébergée fixes compatibles, et pour les offres mobiles avec option Standard mobile compatibles. Elle permet d'associer un numéro géographique (01, 02, 03, 04 et 05), VoIP (09), un numéro mobile (07) ou un numéro international à une ligne principale. Des justificatifs peuvent être demandés, sans quoi la Commande ne pourra être honorée. L'option est limitée à cent (100) numéros virtuels par ligne principale, elle ne gère pas l'envoi de SMS, ni les numéros d'urgence. Par ailleurs, pour cette option, le détail des appels n'est pas disponible. Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est strictement interdit d'utiliser un numéro virtuel mobile sur un équipement fixe.

##### 1.2.4.1. – Résiliation

En cas de résiliation de l'option, le numéro utilisé peut-être perdu (et notamment pour les numéros internationaux et les numéros mobiles), sans possibilité pour le Client de le récupérer.

Portabilité des numéros utilisés dans le cadre de l'option numéro virtuel : la portabilité entrante et sortante d'un numéro virtuel mobile France ou international n'est pas disponible.

#### 1.2.5. - Offres fixes dans le cadre du Pack Convergence

Le Pack convergence est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack convergence = un Utilisateur unique).



Le Pack Convergence permet au Client de bénéficier d'un tarif remisé sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne mobile du Pack Convergence, la ligne fixe restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre hors Pack Convergence du Client.

#### 1.2.6. – Option Mon Standard Pro IA

##### 1.2.6.1. – Description des Services

« Mon Standard Pro IA » est une solution informatique mettant à disposition des Clients une solution de standard téléphonique via un agent vocal reposant sur un système d'intelligence artificielle conversationnelle. Elle permet aux Clients de paramétrer les réponses et les comportements de l'agent selon les besoins des appelants et d'accéder, après chaque appel, à l'enregistrement audio, à sa retranscription écrite et à un résumé synthétique des échanges (ci-après les "Données d'appel").

Cette Option, nouvellement proposée par Keyyo, est fournie à titre de version pilote. Elle peut être modifiée à tout moment, moyennant un préavis d'un mois. En cas de désaccord avec les modifications, le Client peut résilier l'Option avant le début de la prochaine période de facturation, sans frais ni pénalité.

##### 1.2.6.2. – Obligations du Client

Le Client s'engage à utiliser l'option dans le strict respect de l'ensemble des lois et réglementations en vigueur, notamment celles relatives à la protection des données à caractère personnel et à l'intelligence artificielle.

Conformément au Règlement (UE) 2024/1689 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2024 établissant des règles harmonisées concernant l'intelligence artificielle, le Client s'engage en particulier à satisfaire à son devoir de transparence en indiquant que les réponses formulées par l'agent IA sont générées artificiellement.

Sous peine de suspension ou de résiliation de plein droit de son accès à l'option, le Client s'interdit notamment :

- d'utiliser l'agent à des fins illégales, frauduleuses, trompeuses ou de nature à porter atteinte aux droits ou aux intérêts légitimes de keyyo ou de tiers.
- de soumettre à l'agent des contenus illicites, diffamatoires, injurieux, haineux, discriminatoires, contrefaisants, ou portant atteinte à la vie privée, à la dignité humaine ou aux droits de propriété intellectuelle de tiers.
- d'utiliser les Services pour collecter ou traiter des données sensibles au sens de l'article 9 du RGPD sans base légale appropriée.
- d'utiliser l'agent d'une manière qui pourrait surcharger déraisonnablement ou endommager le fonctionnement de la solution au-delà d'un usage loyal et conforme à sa formule d'abonnement, ou tenter d'exploiter des failles de l'IA.

##### 1.2.6.3. Protection des données à caractère personnel

Le Client agit, dans la solution "Mon standard Pro IA" en tant que Responsable de traitement et Keyyo comme Sous-traitant au sens du RGPD.

Les traitements de Données Personnelles réalisés par Keyyo en qualité de Sous-traitant dans le cadre du Contrat sont les suivants :

| Finalité des traitements                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Nature des données traitées                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Durée des traitements et de conservation des données personnelles            | Catégorie de personnes concernées                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>&gt; Permettre l'interaction vocale automatisée entre les appelants du Client et un agent vocal intelligent.</p> <p>&gt; Enregistrement des appels, transcription automatique, génération d'un résumé et transmission de l'ensemble (audio, transcription, résumé) au Client.</p> <p>&gt; Accompagnement au paramétrage et à la configuration de l'agent IA pour le Client</p> | <p>&gt; Données d'identification indirecte : numéros de téléphones des appelants, date/heure de l'appel ;</p> <p>&gt; Données vocales : enregistrements vocaux ;</p> <p>&gt; Données textuelles dérivées : transcription des appels, réponses générées par l'IA ;</p> <p>&gt; Données déclaratives communiquées spontanément par l'appelant ou le Client pour le paramétrage de l'agent IA.</p> | <p>&gt; 6 mois glissants sauf demande de conservation moindre du Client.</p> | <p>&gt; Personnes appelant les numéros mis à disposition par le Client.</p> <p>&gt; Collaborateurs du Client.</p> |

| A REMPLIR EN CAS DE RECOURS A DES SOUS-TRAITANTS ULTERIEURS |                                                                                 |                            |                                                    |                                                                 |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Nom                                                         | Adresse du siège social, n° SIREN                                               | Objet de la sous-traitance | Lieu(x) de réalisation du Traitement               | En cas de transferts hors EEE, fondement juridique du transfert |
| WEENGAGE                                                    | 41 rue Charles Tellier<br>94400 VITRY SUR SEINE FRANCE,<br>N° SIREN 979 506 714 | Prestataire IA Vocale      | EEE (et Etats-Unis via ses propres sous-traitants) | CCT                                                             |

Le Client demeure seul tenu de la délivrance aux appelants des informations figurant à l'article 13 du RGPD. Keyyo ne saurait en conséquence être tenue pour responsable de tout manquement du Client à cette obligation.

L'agent vocal, de par sa configuration, n'est pas en mesure d'interrompre l'enregistrement des appels en cours. En cas d'opposition exprimée par l'appelant à l'enregistrement de son appel ou à l'interaction avec un système d'intelligence artificielle, il appartient en conséquence au Client de paramétrer la solution afin que l'agent IA mette immédiatement fin à l'appel et, le cas échéant, propose une modalité alternative de prise en charge. Toute portion de la conversation enregistrée antérieurement à la détection de cette opposition générera des Données d'appel qui seront automatiquement transmises au Client.

Le Client reconnaît que, malgré la mise en œuvre de moyens techniques avancés, la détection automatique des expressions d'opposition ne saurait garantir une interprétation exacte de toutes les déclarations orales, notamment lorsque celles-ci sont ambiguës, imprécises ou incomplètes. Le Client s'engage en conséquence à :

- vérifier a posteriori les Données d'appel qu'il reçoit afin d'identifier les cas où une opposition aurait pu être exprimée mais non détectée automatiquement par la Solution ;
- supprimer sans délai les Données d'appel concernées ;
- et notifier sans délai Keyyo afin que celle-ci procède à la suppression ou à l'anonymisation des données correspondantes dans ses propres environnements techniques.



### 1.3. Offres SIP Trunking (Accès Téléphonique IP ou Comptes SIP)

Dans le cadre des offres SIP Trunking, des canaux IP ou un accès « T0 » ou T2 IP » sont livrés au Client, étant entendu qu'un canal IP correspond à 1 appel simultané et qu'un T0 IP correspond à 2 appels simultanés, entrants ou sortants.

Dans le cadre des offres de SIP Trunking, les forfaits illimités ne doivent en aucun cas être utilisés en solutions d'appoint ni en aval de dispositifs de routage d'appels ou tout autre système dont l'objectif est de trier les appels émis par type (entrant ou sortant) ou par destination (fixe, mobile, numéros spéciaux, international). Les offres SIP Trunking ne sont pas compatibles avec les services data de type fax, terminal de paiement électronique, affranchisseuse, centrale d'alarme, portier et l'impulsion de taxe n'est pas disponible.

Selon le choix du Client, l'offre de SIP Trunking comprend ou non un accès Keyyo (dans ce cas, offre sur accès Tiers). Dans le cadre des offres d'Accès Téléphoniques IP, le Client a bien noté que l'accès Internet mis à sa disposition est dédié au trafic voix et qu'il lui est interdit de l'utiliser pour des flux data. En cas d'utilisation abusive d'un accès téléphonique, Keyyo se réserve le droit de résilier l'offre ou de le migrer automatiquement vers une offre du Service Internet, sans droit de retour à une offre Accès Téléphonique pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent- quatre-vingt (180) euros hors taxes par canal. Les conditions de fourniture de l'accès dépendent des CP de l'offre de Service Internet Keyyo.

### 1.4. Services de fax

Keyyo propose à ses Clients plusieurs offres de fax, sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de forfaits illimités de fax, ces derniers sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs collaborateurs (un forfait = un Utilisateur unique). L'envoi est par ailleurs limité à un fax simultané par minute.

#### 1.4.1. - Keyyo Fax / Fax par mail

Keyyo met à disposition du Client un compte de fax direct, lui permettant de réceptionner ses fax sur une boîte email, sous format pdf uniquement. Il est de la responsabilité du Client de bien déclarer la bonne adresse mail pour la configuration de la réception de ses fax.

L'imprimante virtuelle Keyyo (PC-to-Fax) permet d'envoyer des fax à partir du PC. Le logiciel d'envoi est compatible avec les systèmes d'exploitation Windows 2000, XP et Vista. Le Client peut recevoir ou émettre simultanément 2 fax maximum.

#### 1.4.2. - Fax IP

L'offre Fax IP de Keyyo permet le raccordement d'un fax analogique au réseau Keyyo par le biais du protocole T38. Le Service est proposé sous réserve de compatibilité technique.

### 1.5. Présélection (offre Transparence)

L'offre permet à Keyyo d'acheminer les appels sortants passés par le Client à l'aide d'une ligne téléphonique sur le réseau téléphonique Keyyo en composant le 0 devant le numéro à 10 chiffres. Le Client continue à payer son abonnement à son opérateur et bénéficie du tarif de communications de Keyyo. Pour être présélectionné, le Client doit communiquer à Keyyo le NDI des lignes à prendre en charge. La résiliation de ses forfaits auprès de son opérateur actuel reste de la responsabilité du Client. L'offre est mise en œuvre sous un délai indicatif de deux (2) à cinq (5) jours ouvrés, sous réserve de compatibilité technique. L'offre est notamment incompatible avec les lignes en revente de l'abonnement, les lignes en dégroupage total, les lignes restreintes et les lignes bénéficiant d'un abonnement temporaire ou modéré. Lors d'un déménagement avec conservation de numéro, le service est automatiquement annulé et le Client devra recontacter Keyyo pour le réactiver.

### 1.6. Revente de l'abonnement (Accès Téléphonique RNIS et analogique ou RTC)

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



Dans le cadre du Service de revente de l'abonnement, Keyyo fournit, en fonction de l'offre choisie par le Client (uniquement pour la reprise de l'existant): une ligne analogique isolée, un groupement de lignes analogiques, un accès de base isolé et/ou un groupement d'accès de base.

Il est entendu que dans le cas d'une reprise d'une offre existante, Keyyo reprendra l'ensemble de l'offre existante chez l'opérateur cédant (quantité de lignes ou accès groupés, intégralité des options sur les lignes ou accès) et en fonction des informations délivrées par le Client. Dans le cas d'une délivrance d'informations erronées ou incomplètes sur les éléments de reprise lors de l'établissement du Bon de commande, Keyyo ne pourra pas être tenu responsable d'une différence entre la facturation réelle et celle prévue au Bon de Commande. Keyyo appliquera ainsi les conditions tarifaires correspondant à la reprise réellement effectuée aux tarifs en vigueur. Ces lignes permettent de recevoir et d'émettre des appels vers toutes les destinations (fixe, mobile, numéros spéciaux, international).

Le Service est proposé sous réserve d'éligibilité.

Les frais de mise en service incluent la fourniture de trois (3) mètres de câble maximum à partir du point de terminaison dans une configuration non complexe telle que définie ci-dessous.

Configuration non complexe : la desserte interne est comprise à partir du Point de Terminaison et dans la limite de la fourniture et de la pose d'une prise téléphonique (si l'installation du Client n'en possède pas) et de trois (3) mètres de câble maximum à partir du Point de Terminaison si le Point de Terminaison n'est pas une tête de câble, une réglette 7 ou 14 paires ou un réglette 12 plots. En dehors de ces cas, Keyyo peut s'occuper de la desserte interne dans les conditions suivantes :

Pour la prestation de desserte interne de ligne analogique avec prise gigogne depuis la tête de ligne, le tarif appliqué est le tarif en vigueur.

Ces tarifs ne sont pas valables dans le cadre d'une configuration complexe, à savoir : travaux situés au-dessus de 2,50 mètres de hauteur, percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, passage de câble dans des goulottes, passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, déplacement de prise(s) existante(s) et déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant. Dans ces cas, la desserte interne d'une configuration complexe fera l'objet d'un devis, incluant l'intervention sur site, les frais de déplacement et le matériel nécessaire.

Dans le cadre de la revente de l'abonnement, il est de la responsabilité du Client de s'assurer de la déprogrammation du préfixe de son PABX / IPBX avant l'activation du Service Keyyo afin d'éviter une rupture de service.

Tout rendez-vous fixé par Keyyo (directement ou par un de ses sous-traitants, Orange en particulier) non honoré par le Client sans avoir prévenu Keyyo au préalable au moins quarante-huit (48) heures à l'avance sera facturé au tarif en vigueur.

Arrêt du Service RTC : le Fournisseur de Service a prévu l'arrêt de la commercialisation du Service RTC à partir de l'année 2018. L'arrêt technique du réseau est prévu à partir de 2021.

### 1.7. CTI – Couplage Téléphonie Informatique

API qui permettent d'intégrer la téléphonie Keyyo à des applications métiers : appels sortants, envoi de SMS, etc. Dans le cadre d'envoi de SMS, ces derniers sont limités à un (1) SMS par seconde et dix (10) SMS par minute. L'envoi de SMS est soumis au respect des règles de déontologie en vigueur.

### 1.8. Softphone (Téléphone logiciel - Keyyo Phone)

L'utilisateur s'engage à respecter les termes et conditions suivants :



Il lui est interdit de distribuer ou copier le logiciel mis à sa disposition, d'effectuer toute modification du logiciel ou de l'utiliser à d'autres fins que celles prévues.

Il lui est interdit de procéder à la décompilation, rétro- conception, démontage d'une partie du Logiciel ou sous toute autre forme que ce soit, de créer le code source du Logiciel à partir de son code objet.

L'Utilisateur renonce à toute garantie autre que celles accordées par la loi en vigueur.

Dans le cas où un matériel serait associé à la licence, la responsabilité de Keyyo est limitée au coût du matériel. Dans le cas où le logiciel est fourni seul à l'Utilisateur, la responsabilité de Keyyo ne peut pas excéder le prix de la licence payée par l'Utilisateur. Dans les deux cas, le seul recours de l'Utilisateur sera l'annulation de la licence et son remboursement le cas échéant.

Le logiciel est la propriété exclusive de CPC et de ses fournisseurs.

L'utilisation de Keyyo Phone est limitée à une licence par type de plateforme par ligne téléphonique, étant entendu qu'il existe trois (3) types de plateformes (poste de travail, tablette ou mobile).

Il lui est interdit de modifier ou d'altérer les marques de CPC (CounterPath Corporation).

Le Client ne peut pas distribuer de matériel préinstallé avec le logiciel dans une autre zone que celle autorisée par Keyyo.

Le Client ne peut fournir les Services soumis à licence qu'à des abonnés dans la zone autorisée par Keyyo.

Le Client est informé que l'option est proposée sous réserve d'éligibilité technique de sa ligne et de son matériel et qu'elle n'est disponible que si elle est associée à une ligne fixe professionnelle Keyyo. Dans ce cadre, Keyyo décline toute responsabilité au cas où le Client activerait l'option sans avoir au préalable validé l'éligibilité de son installation auprès des équipes Keyyo.

### **1.9. Keyyo Sync**

Par le téléchargement de la suite logicielle Keyyo Apps, le Client autorise ses Utilisateurs à synchroniser leurs contacts personnels avec leur environnement professionnel et ainsi créer un espace personnel dans les outils mis à la disposition des Utilisateurs. Le Client s'engage à respecter la confidentialité des données qui seront synchronisées par l'Utilisateur.

### **1.10. Fourniture de numéros internationaux**

Service disponible sous réserve d'éligibilité et de la fourniture de justificatifs administratifs. Le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur du pays dont relève le numéro et à ne pas utiliser les numéros dans le cadre de service de call back (rappel automatique) ou de carte téléphonique. Keyyo prendra toute mesure pour s'assurer du respect de ces points. Les numéros d'urgence, les numéros courts et numéros spéciaux nationaux ne sont pas accessibles sauf mention contraire, spécifique par pays. Keyyo ne peut pas garantir la présentation du numéro international à l'étranger si la législation du pays dans lequel il est présenté ne l'autorise pas. La portabilité des numéros et l'inscription des numéros à l'annuaire ne sont pas disponibles sauf mention contraire, spécifique par pays.

En cas de résiliation d'une offre de numéro(s) international(aux), le(s) numéro(s) résilié(s) ne peut(peuvent) être conservé(s) par Keyyo, et en conséquence, ne pourra(ont) être récupéré(s) ultérieurement par le Client.

### **1.11. Champ du service**

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



Keyyo recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Équipements du Client et/ ou de Keyyo pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données Keyyo concernant ces évolutions. Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la perspective de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe, dans les conditions et selon un calendrier déterminé par l'ARCEP et Orange. Si des Sites devaient être concernés par la fermeture du réseau cuivre, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi d'une solution de substitution qui pourrait le cas échéant être proposée au Client.

#### **ARTICLE 2 - Activation**

L'activation des offres de téléphonie fixe s'entend comme la date de mise en service technique des lignes commandées.

Lorsque la fourniture des Services de téléphonie fixe implique la location de matériel par le Client, l'activation des lignes ne pourra intervenir qu'après livraison, à moins que les Parties ne se soient expressément accordées sur une date prévisionnelle d'activation anticipée ou différée.

Par ailleurs, dans l'hypothèse où le Client aurait souscrit à une offre d'accès Internet auprès de KEYYO, et que le fonctionnement des lignes de téléphonie fixe en dépend, KEYYO s'efforcera, dans la mesure du possible, de synchroniser l'activation des deux Services, à moins que les Parties ne se soient expressément accordées sur une date prévisionnelle d'activation anticipée ou différée.

#### **ARTICLE 3 - Facturation**

La facturation du Service de téléphonie est mensuelle, les abonnements et forfaits étant facturés en début de période et les communications en fin de période.

#### **ARTICLE 4 - Migration**

Keyyo offre la possibilité au Client de changer d'offre au sein d'une même famille d'offres sans modification des paramètres techniques, dans la limite de deux (2) migrations par année calendaire, et ce une (1) seule fois par mois.

Dans le cadre des migrations, des frais peuvent être appliqués au Client. Ces frais sont communiqués sur le récapitulatif contractuel du Client. La demande de migration peut être faite par le Client depuis son espace Client (Manager), ou par le biais d'un Bon de Commande Keyyo. Dans les deux cas, la demande peut être faite pour une exécution immédiate, ou pour une exécution à la date anniversaire du Client.

- Demande pour une exécution immédiate : la migration est effective dès lors que la demande est validée (directement si le Client fait la demande depuis son espace Client ; à la validation du Bon de Commande sinon) »
- Demande pour une exécution à date anniversaire : la migration a lieu à la prochaine date anniversaire suivant la validation de la demande.

#### **ARTICLE 5 - Résiliation**

En cas de résiliation totale ou partielle du Service de téléphonie, le Client respectera les conditions énoncées aux CGV.

Dans le cadre de la résiliation d'une offre Centrex sans période initiale d'engagement, le Client se verra facturé de frais de résiliation forfaitaires (au tarif en vigueur).

#### **ARTICLE 6 - Responsabilités**



Il est de la responsabilité du Client de s'assurer que son installation ne génère pas plus de soixante (60) messages SIP par seconde et par adresse IP publique. Keyyo se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés.

Lors d'une demande de création de ligne par Keyyo, il est de la responsabilité du Client d'informer Keyyo du nombre de lignes dont il dispose déjà sur son site (même adresse). Il est de la responsabilité du Client de sélectionner des options aux Services compatibles entre elles comme défini sur [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com).

Dans le cas d'une portabilité de ligne, il est de la responsabilité du Client de communiquer à Keyyo sa dernière facture d'abonnement(s) téléphonique(s), sans quoi Keyyo ne pourra s'engager à porter la ligne avec le même niveau d'options.

Le Client devra s'assurer qu'il n'est plus engagé contractuellement avec son précédent opérateur. Dès lors, Keyyo ne pourra être tenu responsable des éventuels frais restants à la charge du Client.

Il appartient au Client de s'assurer que la ou les lignes portées ne sont pas porteuses de son accès internet. Keyyo ne pourra être tenu responsable d'un quelconque dommage et le Client ne pourra prétendre à une quelconque indemnisation en cas de rupture de la liaison internet liée à la portabilité de la ligne.

#### **ARTICLE 7 - Inscription aux annuaires**

A l'activation des Services, Keyyo notifiera par email au Client les numéros concernés par l'inscription aux services d'annuaires universels. Le Client disposera d'un délai d'un (1) mois pour modifier ces numéros. À tout moment, le Client disposera d'un droit de rectification des informations parues aux annuaires universels, dans la limite des paramètres d'inscription proposés par Keyyo. Chaque demande de modification de la parution sera prise en compte sous un délai propre à chaque éditeur d'annuaire ; Keyyo ne peut en aucun cas être tenu responsable des délais pratiqués.

### **CPS SERVICES INTERNET**

#### **ARTICLE 1 – Description du service**

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles KEYYO, sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique, met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture au Client de ses solutions Internet, Réseau et Sécurité ainsi que les prestations qui y sont associées.

Toute référence à une « Option » dans les présentes CPS suppose la souscription par le Client d'un accès Internet auprès de Keyyo. A défaut, le Client ne pourra valablement y souscrire.

#### **1.1. Services d'accès Internet**

Keyyo propose à ses Clients différents types d'accès : ADSL, SDSL, Fibre optique dédiée, ou Fibre Pro Très Haut Débit. L'accès dont bénéficiera le Client est fonction de l'offre choisie par ce dernier sur le Bon de Commande (ou lors de sa souscription en ligne) ou du dimensionnement effectué par Keyyo. Cet accès permet au Client de connecter un équipement d'accès (modem) au réseau de Keyyo dans le but de recevoir et d'envoyer des données au travers du protocole Internet. La connexion n'est autorisée qu'à condition que le Client utilise les identifiants fournis par Keyyo. Le Client s'engage à fournir à Keyyo un numéro géographique fixe comme contact technique dans le cadre de la création du lien d'accès.



Dans le cadre des Services Internet et au cas où le matériel n'est pas acheté par le Client, Keyyo est amené à louer au Client le matériel nécessaire à la mise en service et au fonctionnement de son accès. La location est soumise aux conditions du Service de fourniture de matériel en location. Certains matériels fournis au Client peuvent lui permettre de bénéficier d'une connexion Wi-Fi. Si tel est le cas, l'accès Wi-Fi proposé n'est pas destiné à offrir du hotspot public mais est réservé à un usage privé.

En plus du réseau Wi-Fi principal fourni par Keyyo, le Client peut bénéficier d'un service de Wi-Fi Guest. Le service de Wi-Fi Guest offre au Client la possibilité de fournir à ses visiteurs sur site un accès Wi-Fi Internet sécurisé via un réseau distinct de son réseau principal.

La technologie « Wi-Fi 7 Ready » sera activée à une date ultérieure par Keyyo au moyen d'une mise à jour logicielle automatique.

#### 1.1.1. - ADSL

En souscrivant au Service ADSL, le Client mandate Keyyo pour mener en son nom et pour son compte auprès de son opérateur cédant toutes les étapes nécessaires à la mise en œuvre du dégroupage (partiel ou total) et le Client reconnaît avoir été informé que la mise en œuvre du dégroupage entraînera la résiliation des services haut débit fournis directement ou indirectement par son opérateur cédant. Dans le cas d'un dégroupage partiel, le Client doit disposer d'un contrat d'abonnement au service téléphonique compatible. Sans contre-indication de la part du Client, ce contrat d'abonnement sera repris par Keyyo afin de déployer son Service ADSL.

Le Service de dégroupage total est disponible uniquement sur ligne analogique existante ou résiliée depuis moins de 6 (six) mois. Le Client a bien pris connaissance du fait que sa ligne analogique ne sera plus utilisable pour du trafic voix une fois cette dernière dégroupée totalement par Keyyo.

#### 1.1.2. - SDSL Garanti

Dans le cadre du Service SDSL 100% garanti, le débit proposé au Client est symétrique (débit ATM) et 100% garanti. Si la ligne n'est pas éligible au dégroupage SDSL « classique », le dégroupage en éligibilité étendue et débit Burst sera commandé pour le compte du Client. En souscrivant au Service SDSL 100% garanti, le Client mandate Keyyo pour mener en son nom et pour son compte auprès de Orange toutes les étapes nécessaires à la construction de la ligne utilisant comme référence d'identification le numéro de ligne analogique.

#### 1.1.3. - Fibre

Keyyo peut fournir un accès fibre au Client comme support de ses Services de téléphonie et/ou Internet. Les conditions techniques et tarifaires de cet accès seront décrites dans la proposition commerciale et le devis adressés au Client.

##### 1.1.3.1. – Fibre Optique dédiée (fibre en câble optique de bout en bout)

Le débit proposé au Client est symétrique (débit IP) et garanti, sauf mention contraire au Bon de Commande ou lors de la souscription en ligne. L'accès bénéficie d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) quatre (4) heures disponible en Heures Ouvrées. Une garantie en Heures Non Ouvrées est disponible en Option payante. Keyyo se réserve le droit de facturer un surcoût par Mbps au tarif en vigueur, correspondant à la bande passante IP consommée en cœur de réseau.

##### 1.1.3.2. – Fibre Pro Très Haut débit (fibre optique très haut débit sauf raccordement du domicile / local - terminaison coaxiale)

Le débit proposé au Client est asymétrique (débit IP). L'accès bénéficie d'une Garantie de temps d'intervention (GTI) huit (8) heures disponible en Heures Ouvrées. Pour le déploiement et l'installation de la Fibre Pro Très Haut Débit, une autorisation préalable notamment de la copropriété peut être nécessaire avant toute intervention.



## 1.2. Solutions Réseaux et Sécurité

Keyyo met en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement de ses solutions Réseau et Sécurité dans le respect des modalités fixées par les présentes conditions. L'obligation de Keyyo, à ce titre, est une obligation de moyens. Ainsi, Keyyo ne saurait garantir une protection contre l'ensemble des menaces et attaques en provenance d'internet et en particulier contre les menaces et attaques dites « Oday » (pas encore divulguées / connues).

### 1.2.1 – Service « Firewall Pack »

#### 1.2.1.1. Description du service

Le service « Firewall Pack » comprend la fourniture et la gestion, par Keyyo, d'une solution de cybersécurité permettant la mise en œuvre des fonctions suivantes :

- Filtrage DNS et Web : classification des sites Internet et blocage de l'accès à certains contenus, conformément à la politique de sécurité définie par le Client.
- Système de prévention des intrusions (IPS) : détection et blocage des logiciels malveillants reposant sur une base de données de menaces informatiques connues.
- Contrôle des applications : blocage des applications reconnues par l'Équipement, en fonction de la politique de filtrage définie par le Client.
- Antivirus de flux : analyse des données échangées via les protocoles HTTP, SMTP, POP, IMAP et FTP, avec blocage des contenus identifiés comme malveillants à partir d'une base de données de virus connus.

Les bases de données de l'Équipement permettant ces fonctionnalités, sont mises à jour automatiquement via Internet, à une fréquence définie par le constructeur de l'Équipement.

#### 1.2.1.2. Conditions d'accès au Service

Le Service Firewall Pack peut être souscrit seul ou en complément d'un ou plusieurs Service(s) d'accès à Internet.

Si nécessaire, il appartient au Client d'effectuer les modifications nécessaires au routage de son trafic IP, conformément aux recommandations données par Keyyo au préalable ou lors de la mise en service.

Ces modifications de paramétrage peuvent concerner les liaisons et les équipements d'un opérateur tiers.

#### 1.2.1.3. Fourniture d'Équipements

Keyyo se chargera de fournir l'Équipement compatible avec la technologie Firewall Pack. Cet équipement mis à disposition du Client, est soumis aux termes des Conditions Particulières de Services relatives à la fourniture de matériel.

Le Client souscrit au modèle d'Équipement correspondant à ses besoins et s'engage à ne pas dépasser le nombre autorisé d'utilisateurs tel que défini dans son bon de commande. En cas de dépassement du nombre d'utilisateur autorisé, le Client s'engage à :

- À procéder au remplacement de l'Équipement initial par un équipement adapté à l'usage réel constaté.
- À s'acquitter du tarif applicable à la tranche d'utilisateurs supérieur, correspondant au nouvel équipement fourni.

En conséquence, Keyyo ne saurait être tenue pour responsable d'une quelconque altération des performances de l'Équipement résultant d'un dépassement des seuils contractuellement prévus.

#### 1.2.1.4. Modification de configuration



Dans le cadre du service Firewall Pack, Keyyo prend en charge les modifications de configuration de l'Équipement à la demande du client (demande à effectuer par l'ouverture d'un Ticket d'incident auprès du Service Clients), à concurrence de cinq (5) demandes effectuées par mois. Toute demande supplémentaire pourra faire l'objet d'une facturation.

Keyyo ne pourra pas être tenue responsable des problèmes ou dommages causés par une modification réalisée par le client ou par une personne non autorisée par Keyyo.

La capacité et les caractéristiques de l'Équipement peuvent être consultées sur le site internet du constructeur de l'Équipement.

#### 1.2.2. - Option Navigation Sécurisée

1.2.2.1. La Navigation Sécurisée est une Option permettant de restreindre l'accès à certains sites Internet depuis un routeur Keyyo. Cette Option offre la possibilité au Client, via son espace « Manager », de choisir parmi une liste de catégories préétablie et régulièrement mise à jour par Keyyo (ci-après la « liste d'exclusion »), les types de contenus à bloquer. Chaque catégorie regroupe des sites Internet identifiés par un nom de domaine.

La Navigation Sécurisée offre également la possibilité au Client d'autoriser l'accès à des sites Internet placés sur la liste d'exclusion en inscrivant les noms de domaine souhaités sur une liste blanche mise à sa disposition. De même, le Client peut interdire l'accès à des sites Internet non répertoriés sur la liste d'exclusion, ou explicitement bloquer l'accès à des sites présents dans des catégories normalement autorisées, en les ajoutant à une liste noire.

Keyyo propose cette Option avec différentes licences, chacune avec un nombre défini d'utilisateurs.

1.2.2.2. Chaque utilisateur souhaitant accéder à un site Internet adresse depuis son terminal une requête au routeur du Client qui l'intercepte et sollicite les serveurs DNS filtrant de Keyyo. Si le nom de domaine du site Internet consulté ne figure pas dans la liste d'exclusion, le terminal de l'utilisateur sera habilité à se connecter à la page demandée. Cependant, si le nom de domaine du site Internet consulté est répertorié dans la liste d'exclusion, le terminal sera redirigé par le serveur DNS vers une page de blocage.

1.2.2.3. Keyyo rappelle que la Navigation Sécurisée ne saurait garantir une protection absolue contre les sites malveillants. Par conséquent, Keyyo n'est tenue que d'une obligation de moyens et sa responsabilité ne saurait être engagée notamment du fait :

- De téléchargements effectués sur les terminaux des utilisateurs et, le cas échéant, de leurs conséquences dommageables.
- D'erreurs de catégorisation d'un nom de domaine. Ces erreurs peuvent toutefois être remontées à Keyyo par le Client.
- D'un délai de latence entre l'apparition d'un nouveau nom de domaine et sa catégorisation.
- De contournements par le Client ou les utilisateurs de l'interception des requêtes DNS par le routeur Keyyo, rendant ainsi le filtrage inopérant.

1.2.2.4. En souscrivant à l'offre de Navigation Sécurisée de Keyyo, le Client atteste sur l'honneur que le nombre d'utilisateurs mensuels ne dépasse le nombre maximum autorisé selon la licence choisie. Keyyo se réserve le droit de réaliser un contrôle a posteriori basé sur une moyenne d'activité évaluée en nombre de requête DNS par jour et par utilisateur. Ce contrôle vise à vérifier la cohérence entre le nombre déclaré d'utilisateurs selon la licence choisie et le nombre réel d'utilisateurs. En cas de constatation de divergence significative, Keyyo se réserve le droit d'ajuster la facturation en conséquence et/ou de résilier l'Option ou le Contrat pour fausse déclaration du Client.

### 1.3 Réseau privé virtuel (VPN)

#### 1.3.1. Option VPN nomade

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



L'Option VPN nomade permet à toute personne habilitée de se connecter à distance au réseau Internet interne du Client. La gestion des habilitations est effectuée par le Client, qui doit associer chaque licence d'utilisateur nomade à un contact répertorié dans son annuaire Manager, disposant d'une adresse e-mail valide (ci-après désigné comme l'« utilisateur »). Chaque utilisateur recevra alors automatiquement plusieurs liens d'accès par e-mail, lui permettant de télécharger un fichier de configuration unique ainsi que l'application VPN nécessaire au fonctionnement du Service. L'importation du fichier de configuration unique dans l'application VPN est requise. Une fois cette étape accomplie, l'utilisateur pourra se connecter en utilisant ses identifiants Manager.

Keyyo n'est pas responsable des dysfonctionnements causés par l'utilisation ou la configuration par le Client de certains matériels, applications ou équipements incompatibles avec le présent Service.

Le Client s'engage à maintenir la confidentialité des identifiants et des mots de passe nécessaires au fonctionnement du Service. Keyyo décline toute responsabilité en cas de compromission de la sécurité du réseau résultant de leur divulgation par le Client à des tiers non autorisés.

#### 1.3.2 - Option VPN MPLS

1.3.2.1. En cas de production d'un VPN MPLS non fonctionnel de la responsabilité du Client (notamment due à des informations erronées données par le Client dans le fichier de configuration du VPN), Keyyo se réserve de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur.

1.3.2.2. Keyyo n'administre pas et ne configure pas les équipements du Client nécessaires à la mise en place du VPN MPLS. Keyyo se réserve le droit de facturer les frais de production à tort au Client, au tarif en vigueur. Chaque activation d'accès internet sur un site déclenche la facturation de l'accès internet même si ce dernier n'est pas utilisé ni intégré au VPN MPLS. La facturation de l'Option VPN MPLS de chaque accès internet intervient lors de l'activation du VPN MPLS associé à la commande Client.

#### 1.4 Option "Services Managés"

L'Option « Services Managés » offre au Client une gestion à distance par les équipes Keyyo de son modem-routeur et ainsi d'obtenir une configuration LAN spécifique différente de la configuration standard fournie initialement par Keyyo. Ce Service ne peut s'appliquer que sur des équipements modems-routeurs Keyyo et est proposé sous réserve de compatibilité technique. Dans le cadre de ce Service, le Client a la possibilité de demander une configuration spécifique couvrant : ouverture / fermeture de ports, création de DMZ, mise en place de whitelist / blacklist de noms de domaines accessibles, redirection de ports, configuration LAN type DHCP ou toute autre demande sous réserve de validation préalable des services techniques Keyyo.

#### 1.5 Option "Fiabilité plus"

L'Option « Fiabilité plus » offre une fonction de failover en cas de défaillance de lien. Elle repose sur un second lien qui peut être, au choix du Client, dédié à la téléphonie, au même titre que le lien principal, ou bien utilisé pour les services de données. Dans le cas où le second lien est amené à supporter des flux de téléphonie et de données, les flux de téléphonie sont prioritaires sur les flux de données. L'activation de l'Option « Fiabilité + » est soumise aux conditions suivantes : le site doit être raccordé par au moins deux (2) liens d'accès commandés auprès de Keyyo ; les LAN dédiés respectivement à la téléphonie et aux données doivent avoir été séparés (soit par VLAN, soit par câblage dédié).

#### 1.6 Option adresse IP publique fixe

Dans le cadre des Services Internet, Keyyo peut proposer au Client de souscrire à des adresses IP fixes publiques supplémentaires. Ces adresses se commandent par pack comme défini au Bon de Commande.



### 1.7 Option « Activation express »

Sous réserve de la disponibilité effective du réseau mobile, Keyyo expédie au Client le routeur d'accès et procède à la mise en service d'une connexion 4G/5G sur ce dernier dans les meilleurs délais à compter de la validation administrative complète de son dossier administratif.

Cette connexion mobile permet au Client de bénéficier d'un accès Internet provisoire dans l'attente de l'activation de son lien Internet fixe.

### 1.8. Hébergement

Keyyo fournit des Services de logiciels en mode hébergé, d'hébergement de solutions partiellement ou totalement dédiées, de location éventuelle d'équipements, leur connexion au réseau Internet, éventuellement une installation et une configuration desdits logiciels ou équipements, de l'espace d'installation au sein des locaux de Keyyo ou de ses partenaires permettant à ses Clients de placer et d'exploiter leurs logiciels ou équipements, ainsi que leur supervision et maintenance selon un niveau de service défini dans la Commande de Services. Keyyo assure l'ensemble des connexions nécessaires aux prestations de service, sur la base de 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et s'engage sur une Garantie de Temps de Rétablissement de quatre (4) heures en jours et heures ouvrés. Pour l'ensemble des Services, le Client s'oblige à procéder à la sauvegarde régulière de ses données. Avant l'expiration du Contrat, le Client s'assurera que ses données ont été sauvegardées intégralement, Keyyo n'assurant aucune prestation de sauvegarde. Keyyo ne garantit aucunement la récupération des données du Client qui auraient pu être perdues ou endommagées.

Logiciels en mode hébergé (Saas) : Keyyo dimensionne ses infrastructures d'hébergement, matériels et systèmes de manière à délivrer le Service dans les meilleures conditions de sécurité et d'accessibilité. Keyyo s'engage à une disponibilité opérationnelle du Service 365 jours/an, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, hors opérations de maintenance et d'évolution. Keyyo assure un taux de disponibilité de service supérieur à 99,5%. Le calcul du taux de disponibilité exclut toute opération de maintenance, évolution logicielle de la part des éditeurs, anomalie mineure ou dysfonctionnement lié à l'environnement du Client ou au moyen d'accès public (réseau Internet notamment) ou à une suspension de service.

Serveurs dédiés : Le Service d'Hébergement Dédié standard comprend l'installation du serveur loué dans les salles d'hébergement, l'installation et le paramétrage des logiciels, à l'exception de sites web, l'hébergement du serveur, ainsi que la connexion du serveur au réseau Internet par la fourniture de bande passante. Le serveur demeure la propriété de Keyyo qui en assure la gestion et la maintenance matérielle, à l'exception des logiciels et des sites web qui demeurent sous la responsabilité et le contrôle du Client. Le Client a la possibilité d'héberger le nombre qu'il souhaite de sites web et de noms de domaine dans la limite des capacités de stockage du serveur et des capacités des ressources systèmes telles que décrites dans la commande de Services et de la bande passante. Adresses IP : Le Client doit utiliser exclusivement l'adresse ou les adresses IP fixes qui lui ont été allouées par Keyyo. Il est formellement interdit au Client de gêner ou de paralyser les échanges ou le fonctionnement d'Internet et du réseau de télécommunications de Keyyo, notamment en utilisant une adresse IP qui ne lui aurait pas été attribuée. Le Client s'expose à une suspension du Service et à la facturation de frais d'intervention du personnel de Keyyo. Keyyo se réserve la possibilité, notamment pour les besoins de continuité du Service, de modifier l'adresse IP fixe allouée au Client.

Colocation : Ce service comprend :

- La fourniture par Keyyo d'espace ou de suite réservé(e) aux baies conformément à la commande de Services, permettant au Client d'entreposer et de faire fonctionner ses équipements au sein des locaux ;
- La fourniture d'un point de connexion vers une alimentation électrique monophasée protégée de 230 Volt AC fournissant un maximum de 1,000 Watts par baie (sauf stipulation contraire dans la Commande de Services). Le courant AC sera disponible au point de connexion des Clients mesuré au tableau de distribution du courant 100%

du temps (« Cible de Disponibilité du Courant »). La fourniture d'un système de sauvegarde de batterie UPS protégera le point de connexion susmentionné ;

- Des efforts raisonnables pour maintenir une température de l'air ambiant de 23 degrés Celsius à l'endroit où sont situés les équipements, avec un minimum de 13 degrés Celsius et un maximum de 27 degrés Celsius (« Cible de Température »). A cet effet seront utilisés des équipements conçus pour maintenir la température requise lorsque la température ambiante extérieure se situe entre 30 et moins 2 degrés Celsius (saturé) sur la base d'une densité électrique de 500 watts par mètre carré ;
- La fourniture d'un système de détection et/ou d'extinction d'incendie ;
- La fourniture d'un éclairage adéquat au sein des locaux ;
- La suppression de l'ensemble des paquets et déchets des parties communes des locaux. Toutefois, le Client reste responsable des déchets particuliers. Si Keyyo n'atteint pas ses objectifs de Disponibilité Electrique ou de Température susvisées au cours d'un mois civil, le Client recevra un avoir calculé en fonction du taux d'indisponibilité le plus fort entre l'électricité et la climatisation et sur la base de la redevance mensuelle. Le Client devra envoyer un courrier recommandé avec accusé de réception dans les dix (10) jours suivant l'incident afin de faire valoir son droit à avoir, la preuve de l'indisponibilité restant à la charge du Client.
  - Entre 0% et 0,03% : 5% d'avoir.
  - Entre 0,04% et 0,15% : 10% d'avoir.
  - Entre 0,16% et 0,70% : 15% d'avoir.
  - Au-dessus de 0,71% : 20% d'avoir.

Keyyo autorise, sous réserve de justificatifs d'identification et de sécurisation, le Client sur notification faite 24 heures au préalable à pénétrer dans les locaux à tout moment, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, afin d'effectuer les opérations nécessaires de maintenance et/ou de réparation des équipements que Keyyo n'est pas tenue de fournir dans le cadre des Services. En cas d'urgence avérée, Keyyo fera son possible afin de permettre au Client d'accéder au local sans pouvoir garantir une telle requête. Si ces opérations nécessitent une déconnexion ou une connexion des équipements à l'infrastructure de Keyyo, il est nécessaire de recourir à un ingénieur de Keyyo qui se chargera de ces opérations. Celles-ci seront facturées au Client sur la base d'un devis accepté et signé par le Client. Aucune prestation ne pourra être réalisée sans acceptation du devis. Le Client n'acquiert ni droit d'occupation, ni aucun autre droit sur les locaux pendant la durée du Contrat de Service. Le droit du Client se limite à installer, entreposer et faire fonctionner son équipement dans les espaces qui lui ont été attribués dans les locaux au titre des Services qu'il a achetés. Le Client s'interdit d'utiliser une partie quelconque des locaux à une fin autre que l'emplacement de son équipement et que l'exploitation de son activité. Au cours de l'exécution du présent Contrat de Service, le Client s'engage à garder en bon état l'espace attribué et ses installations, et au terme dudit Contrat de Service, à les restituer dans leur état d'origine, hors usure normale. Le Client s'engage à ne pas agir dans les locaux, d'une manière susceptible de créer un risque en matière de santé, de sécurité, de sûreté et autre, ou qui entraînerait pour Keyyo le non-respect de ses modalités d'assurance ou de ses engagements. Le Client s'engage à permettre l'accès aux équipements, informations et installations et à fournir les autorisations nécessaires pour permettre le cas échéant à Keyyo d'exécuter ses obligations au titre du Contrat de Service. Le Client s'engage à ce que les équipements connectés à l'alimentation électrique respectent les règles de Keyyo en matière de distorsion harmonique ; en particulier que la distorsion harmonique totale (y compris toutes les harmoniques jusqu'au 40ème rang) et leurs effets sur la tension d'alimentation au point commun de couplage sont inférieurs ou égaux à 5%. Keyyo se réserve le droit d'exiger le transfert de l'hébergement de l'équipement à l'intérieur du périmètre du site ou sur un autre site raccordé au réseau de Keyyo, après en avoir avisé et consulté par écrit le Client. Keyyo fera preuve de toute la diligence requise pour réduire au minimum la perturbation ainsi causée à l'activité du Client. Tous les coûts financiers engendrés par ce transfert seront à la charge de Keyyo.

Le Client reconnaît que les abonnements liés aux Services ont été calculés et acceptés en tenant compte du fait que la consommation électrique de ses équipements ne dépassera pas le plafond indiqué dans la commande de Service ou le devis (ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat de Service) et que toute consommation excessive créera des charges supplémentaires. Si ce plafond est franchi, Keyyo a le droit, en plus de facturer le courant consommé, soit d'augmenter les

abonnements pour tenir compte de toute surconsommation de courant, soit de demander au Client d'effectuer les changements nécessaires aux équipements (y compris le déplacement de certains éléments des équipements si cela est nécessaire), de sorte que la consommation de courant ne dépasse pas le plafond fixé dans la commande de service ou le devis ou dans toute autre clause ou annexe du Contrat de Service. Un abonnement annuel de circuit sera facturé par circuit à compter du début de la deuxième année du Contrat de Service. L'abonnement annuel de circuit est composé des frais correspondants à la maintenance et à la location du circuit, son montant sera soit spécifié dans le devis de câblage soit de cent (100) euros hors taxes par câble. Nom de domaine : Keyyo met à la disposition de ses Clients des Services liés à la réservation, au transfert et au renouvellement en ligne de noms de domaine sous réserve de leur disponibilité, ainsi qu'à la gestion des adresses email correspondantes. Il est de la responsabilité du Client de respecter les règles déontologiques, la propriété industrielle, patronymique ou intellectuelle, la réglementation et les usages de l'Internet ainsi que de renouveler avant échéance le nom de domaine au travers de notre site web. Le nom de domaine enregistré est la propriété du Client. Il est par ailleurs rappelé que l'enregistrement d'un nom de domaine n'est pas un dépôt de marque. Il appartient donc au Client de prendre toutes dispositions utiles pour s'assurer d'une protection juridique efficace de son nom de domaine.

Hébergement web, production et diffusion de données : au travers des Services, le Client a la possibilité de produire et de diffuser des données sur les réseaux. Le Client est le producteur des données de toute nature stockées et diffusées sur ses Services et s'engage à respecter la réglementation en vigueur et à disposer de toutes les autorisations nécessaires pour leur stockage et leur diffusion. En cas de non-respect des lois françaises ou internationales ou des règles déontologiques de protection des mineurs, Keyyo se réserve de droit de fermer les Services sans délais. Le Client garantit Keyyo de toutes les conséquences pécuniaires pouvant résulter de la mise en cause de sa responsabilité civile ou pénale à raison de la présentation et du contenu des données quelles qu'elles soient, stockées et/ou diffusées par le Client à partir de ses Services ou du/des nom(s) de domaine du Client à l'égard de la législation dans le monde entier. Le Client s'engage à intervenir à toute instance engagée à l'encontre de Keyyo du fait de la présentation et du contenu des données et/ou du/des nom(s) de domaine, aux fins de s'identifier comme étant le seul et l'unique responsable de ces données et de ce(s) nom(s) de domaine. Le Client est seul responsable des contenus et services hébergés sur ses Services et des informations transmises ou collectées et donc Keyyo n'assume aucune responsabilité quant à ces derniers. Le Client reconnaît assumer seul la responsabilité éditoriale prévue par la loi du 30 Septembre 1986 relative à la liberté de la communication audiovisuelle et s'engage à satisfaire à l'obligation de déclaration préalable prévue par ladite loi et décret du 17 Avril 1987. En cas de plainte, réclamation, notification quelle qu'en soit la forme, à Keyyo relatives aux agissements du Client sur l'hébergement de son site web, quels qu'ils soient, comme dans le cas où le Client ferait disparaître des sites les éléments de son identification, Keyyo sera en droit de suspendre immédiatement et sans préavis la connexion au serveur (Loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique), sans que cette suspension ne puisse donner droit au versement d'aucune indemnisation.

### 1.9. Mail

Keyyo fournit à ses Clients un Service pour la réception et l'envoi de ses emails (adresses en @keyyomail.com), de même qu'un service de webmail accessible sur Internet, un service de filtrage anti-spam et un anti-virus sur les messages reçus et envoyés. Ce Service est disponible uniquement sous réserve que le Client souscrive à un accès internet Keyyo.

Vingt (20) adresses emails sont fournies au Client par accès internet Keyyo souscrit, avec un quota de un (1) Go de stockage par adresse email, non mutualisable. De l'espace de stockage supplémentaire peut être souscrit par le Client en option.

### 1.10 Option SFP Lan

Keyyo peut proposer, sous réserve de compatibilité technique de l'équipement fourni, un module SFP à intégrer au routeur d'accès mis à disposition du Client.



Cette Option permet au Client de bénéficier d'un port de connexion supplémentaire vers son réseau local, capable, selon la capacité du SFP et dans la limite du débit maximum théorique souscrit, de prendre en charge des performances supérieures à celles permises par les ports Ethernet standards du routeur.

## **ARTICLE 2 - Responsabilités**

**2.1.** Il est de la responsabilité du Client de ne pas porter un NDI utilisé comme support à un accès ADSL. Le Client doit ouvrir les ports de firewall : UDP 5060, 5061 et 16 384 à 16 482. Le Client doit désactiver la fonction d'optimisation SIP (ALG) du routeur WAN. L'utilisation du serveur SMTP de Keyyo n'est pas autorisée pour des opérations d'envoi d'emails en masse (plus de trois (3) connexions simultanées par seconde et plus de cent (100) mails par connexion), plus de dix (10) destinataires par email et/ou deux cents (200) destinataires différents par semaine. L'envoi d'emails au travers du serveur SMTP de Keyyo est possible après authentification ou depuis un accès Keyyo. Keyyo ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas de dégroupage d'une ligne supportant d'autres services déjà existants dont le numéro aurait été communiqué par le Client.

**2.2.** Il appartient au Client de s'assurer, avant toute souscription d'une offre 4G/5G, de la couverture effective du réseau mobile à l'adresse d'utilisation. Keyyo ne garantit pas la disponibilité du réseau et ne pourra pas être tenue responsable en cas de couverture insuffisante après activation.

Dans le cadre d'une offre packagée incluant un accès Internet mobile via routeur 4G/5G, le Client bénéficie de conditions tarifaires préférentielles applicables à l'ensemble des services souscrits constitutifs de l'offre packagée. En cas de résiliation de ce Service, notamment en raison d'une couverture insuffisante, l'offre packagée sera automatiquement transformée en offres distinctes pour chacun des Services associés. Chacun de ces Services sera facturé au tarif catalogue en vigueur.

### **2.3. Débits applicables**

Le débit applicable à l'offre souscrite est précisé dans le récapitulatif contractuel mis à disposition du Client lors de la souscription.

Sauf stipulation expresse d'un débit garanti, les débits mentionnés sont réputés constituer des valeurs maximales théoriques, fournies à titre indicatif. Leur atteinte effective peut varier en fonction de différents facteurs, notamment :

- L'éligibilité du site du Client.
- La congestion du réseau d'accès mutualisé, notamment aux heures de forte affluence, pouvant entraîner une dégradation temporaire des performances, indépendamment de la configuration du Client.
- Les caractéristiques techniques/physiques et d'environnement du réseau local du Client.
- La configuration et les performances des équipements du Client.
- Le mode de raccordement et le type d'interface utilisé entre le routeur d'accès fourni par Keyyo et le réseau local du Client.

En conséquence, KEYYO ne saurait être tenue responsable d'un écart entre les débits théoriques annoncés et les débits effectivement constatés lorsque cet écart résulte de l'un des cas mentionnés ci-dessus.

## **ARTICLE 3 – Durée d'engagement**

Les Services d'accès Internet sont souscrits pour une durée indéterminée avec une période minimale d'engagement de vingt-quatre (24) mois pour les liens ADSL, SDSL et pour la Fibre Pro Très Haut Débit ; et de trente-six (36) mois pour la Fibre Optique Dédiée, sauf mention contraire dans le Bon de Commande.

Le service Firewall Pack est souscrit pour une durée d'engagement minimale précisée dans le Bon de commande du Client. Au terme de cette période initiale d'engagement, celle-ci sera tacitement reconduite, par périodes successives de douze (12)



mois, sauf dénonciation par l'une des Parties respectant un préavis de trois (3) mois minimum avant la date d'échéance de la période en cours.

Déménagement : La durée d'engagement est définie pour un Service à l'adresse. En cas de déménagement du Client, et donc de son accès, le Client se verra facturer de l'engagement restant dû du lien initial.

#### **ARTICLE 4 – Modification du débit SDSL**

La modification du débit d'un lien SDSL n'est possible qu'à partir d'un (1) an après la date d'activation du lien initial, sur un lien du même fournisseur, et avec le même nombre de paire(s). L'upgrade sera facturé au Client au tarif en vigueur.

#### **ARTICLE 5 - Activation**

L'activation des services d'accès Internet fixe est subordonnée à :

- L'éligibilité du site.
- Le raccordement du site.
- La mise en service technique du lien Internet.
- La réception du routeur d'accès par le Client.

Sauf travaux complémentaires nécessaires, les délais d'activation des services d'accès Internet sont variables et s'étendent généralement entre deux (2) et dix (10) semaines. Pour les services FTTO, ces délais s'étendent entre quatre (4) et quatorze (14) semaines.

A compter de l'activation du lien Internet, toute résiliation anticipée à l'initiative du Client, entraîne la facturation immédiate de l'intégralité des sommes dues au titre de la période d'engagement restant à courir.

##### **5.1 Eligibilité du site**

La pré-qualification technique faite avant la signature du Contrat est donnée à titre indicatif. Elle est complétée, le cas échéant, d'une étude d'éligibilité du ou des Site(s) pour vérifier la faisabilité technique du Service en fonction notamment de la localisation du Site et du dimensionnement de l'infrastructure d'accès précédemment installée. Cette analyse pourra conduire KEYYO à proposer le Service avec une technologie autre que celle initialement prévue impliquant éventuellement un surplus de facturation.

Keyyo ne saurait être tenue responsable de l'inéligibilité d'un Site ou de la modification de la technologie permettant de délivrer le Service.

En cas d'inéligibilité, le(s) Service(s) souscrit(s) pour chaque Site concerné sera(ont) annulé(s) de plein droit sans formalité et sans frais.

##### **5.2 Raccordement du site**

###### **5.2.1 Desserte interne standard**

Keyyo prend en charge gratuitement la réalisation des travaux de desserte interne standard à la demande du Client.

La prestation de câblage pour une Desserte Interne standard comprend :

- La fourniture d'un câble d'une longueur inférieure ou égale à trois (3) mètres pour la technologie cuivre ou vingt (20) mètres pour la technologie fibre,

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



- La pose du câble en apparent collé ou agrafé, ou 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 trois (3) mètres,
- L'installation des deux (2) dispositifs de raccordement aux extrémités,
- Le raccordement du câble aux deux (2) dispositifs.

La prestation est exécutée en parties privatives du Site, hors parties communes d'immeubles, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local du Client.

Le client est responsable du choix et de la validation de l'emplacement de la prise PTO ou DTI installée par le technicien. Il lui appartient de guider ce dernier lors de l'intervention et de confirmer l'emplacement choisi.

Toute contestation ultérieure ne sera recevable que si une réserve explicite a été formulée dans le procès-verbal d'intervention. À défaut, l'emplacement sera réputé accepté sans réserve, et tout déplacement ultérieur sera facturé au client.

#### 5.2.2 travaux complémentaires

Dans l'hypothèse où l'accès au Service nécessiterait en outre un raccordement spécifique ne correspondant aux conditions de la desserte interne standard, tels que des travaux de génie civil, de désaturation ou encore des interventions dans les parties communes du site concerné, le Client s'engage à prendre en charge l'intégralité des coûts afférents à ces travaux, et ce à ses frais exclusifs, y compris dans le cas où ces coûts n'auraient pas été identifiés lors de l'analyse d'éligibilité du site ou ne figureraient pas dans son Contrat.

Keyyo adressera alors au Client, le cas échéant, un devis complémentaire chiffrant le montant de ces coûts additionnels. Le Client dispose d'un délai d'un (1) mois pour confirmer l'acceptation de celui-ci et ainsi confier l'exécution des travaux à Keyyo et ses sous-traitants ou faire part de son choix de les confier au prestataire extérieur de son choix.

Tout refus, absence de réponse sous un (1) mois ou défaut d'exécution des travaux par le Client dans un délai de trois (3) mois en cas de recours à un prestataire extérieur de son choix autorise Keyyo à résilier la commande de plein droit. Cette résiliation entraîne l'application des frais prévus à l'article 12 des CGV.

En cas de difficultés exceptionnelles dans le raccordement du (des) Site(s), le(s) Service(s) souscrit(s) pour chaque Site concerné sera(ont) annulé(s) de plein droit sans formalité et sans frais.

#### 5.3 Mise en service technique du lien

La mise en service technique du lien est assurée par l'opérateur d'infrastructure pour le compte de Keyyo sur le site désigné par le Client. Keyyo contactera le Client pour planifier un rendez-vous. A défaut de réponse sous un mois ou d'impossibilité de planifier l'installation imputable au Client dans ce même délai, Keyyo se réserve le droit de résilier le Contrat dans les conditions prévues à l'article 12 des CGV.

#### 5.4 Activation anticipée de secours via réseau mobile

En cas d'échec ou de report de la mise en service de l'offre d'accès Internet fixe, Keyyo peut, sur accord du client et sous réserve de compatibilité matérielle, activer l'accès Internet du Client via le réseau mobile 4G/5G sur le terminal remis jusqu'à ce que l'offre d'accès Internet fixe initialement souscrite soit disponible. Le Service sera facturé au Client au même tarif que celui défini dans son Contrat pour son offre d'accès internet fixe.

#### **ARTICLE 6 – Améliorations du Service**

Keyyo recherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte toute évolution technique et/ ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



modifications d'Équipements du Client et/ ou de Keyyo pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et à respecter toutes prescriptions données Keyyo concernant ces évolutions. Plus particulièrement, le Client reconnaît avoir été informé de la perspective de la fermeture du réseau cuivre d'Orange, qui est utilisé au titre du Réseau Fixe, dans les conditions et selon un calendrier déterminé par l'ARCEP et Orange. Si des Sites devaient être concernés par la fermeture du réseau cuivre, les Parties s'engagent à discuter de bonne foi d'une solution de substitution qui pourrait le cas échéant être proposée au Client.

## **CPS SERVICE DE TÉLÉPHONIE MOBILE**

### **ARTICLE 1 – Description du service**

Le Service de téléphonie mobile est un service de radiocommunication permettant au Client d'accéder par voie hertzienne aux réseaux publics de télécommunications GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS selon l'offre et le terminal choisis par le Client. Ce Service permet l'émission et la réception depuis la France métropolitaine de communications nationales et internationales sur les réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS à partir d'un terminal mobile compatible mis sur le marché conformément à la réglementation en vigueur et conçu pour recevoir la carte SIM/USIM remise au Client.

L'abonnement au Service comporte l'usage d'un numéro d'appel porté à la demande du Client, ou attribué par Keyyo. Dans ce dernier cas, ces numéros peuvent être des numéros mnémotechniques (« numéros Gold »), et seront facturés unitairement au Client à la réservation le cas échéant, au tarif en vigueur. Le Service est commercialisé sous forme d'abonnements assortis d'éventuels services et options.

La souscription aux offres mobiles est réservée aux Clients résidents en France (étant entendu que le Client passe au minimum 9 (neuf) mois sur le territoire français métropolitain). En cas de litige, des justificatifs pourront être demandés par Keyyo au Client. Plusieurs formules d'abonnements peuvent être proposées, incluant ou non un forfait de communications. Les services de base inclus dans l'abonnement, et mis automatiquement à la disposition du Client, sont décrits dans la grille tarifaire.

Les offres mobiles sont proposées avec ou sans durée initiale d'engagement, comme indiqué au Bon de Commande.

Lors de l'activation des offres, les appels sortants vers certaines destinations sont bloqués afin de prévenir de surconsommations involontaires. La liste des destinations concernées est disponible sur [http://www.keyyo.com/dl/1127\\_destinations-defr.pdf](http://www.keyyo.com/dl/1127_destinations-defr.pdf). A sa demande, le Client peut lever la restriction d'appels vers ces destinations par la signature d'une décharge qu'il peut obtenir sur simple demande au Service Client.

Si le numéro d'appel du Client devait être modifié, Keyyo se réserve le droit de changer ce numéro après en avoir avisé le Client avec un préavis suffisant, sans que celui-ci ne puisse s'y opposer.

Les appels émis depuis la France vers des destinations internationales non incluses dans le forfait du Client sont bloqués par défaut. Le Client peut demander la levée de cette restriction en adressant une demande écrite. Cette levée ne sera effective qu'après validation par Keyyo et signature du formulaire prévu à cet effet.

### **1.1. Forfaits illimités**

Certains forfaits et options comprennent un nombre illimité de communications (Voix, Data, SMS, MMS) : le type de communications illimitées dans ce cas est précisé dans les documents commerciaux relatifs à l'offre ou à l'option. Ils sont réservés à un usage strictement privatif, autorisées uniquement entre personnes physiques (sauf communications data) et pour un usage personnel non lucratif direct. L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable est considérée comme abusive. En cas d'utilisation abusive ou inappropriée, Keyyo se réserve le droit de résilier de plein droit le forfait illimité (conformément aux dispositions à l'article 12 des CGV) ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimitée pour



le Client, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre-vingt (180) euros hors taxes par ligne.

Les appels illimités vers l'International compris dans certains forfaits comprennent uniquement les appels émis depuis la France métropolitaine, vers les destinations illimitées. Ces communications ne peuvent excéder les communications nationales (émises depuis la France vers des numéros français), calculées mensuellement, sur un mois glissant. Dans le cas contraire, Keyyo se réserve le droit de migrer automatiquement l'offre vers une offre au compteur, de facturer rétroactivement les consommations abusives au(x) tarif(s) adapté(s), et d'appliquer une pénalité forfaitaire de cent-quatre-vingt (180) euros hors taxes par ligne. Si le Client ne résilie pas ses cartes SIM et continue à utiliser le Service suite à la migration vers une offre à la consommation, il est redevable à Keyyo de toutes ses consommations.

Dans le cadre de communications data illimitées, Keyyo est susceptible d'indiquer un seuil (fair-use) au-delà duquel le débit disponible pour la ligne sera réduit. Keyyo se réserve le droit de facturer les consommations data au tarif en vigueur au-delà de l'enveloppe initiale.

Avec les forfaits qui le permettent, il est possible pour l'Utilisateur de la ligne mobile de souscrire à des packs de communications Data supplémentaires, dans le cas où le débit aurait été réduit. Ces packs sont valables jusqu'à la date anniversaire du Client, et ne sont pas reportables le mois suivant si la totalité des communications n'a pas été utilisée. En souscrivant à l'une des offres de Service de téléphonie mobile Keyyo, le Client permet à l'Utilisateur de souscrire pour sa ligne, et depuis cette dernière à des packs supplémentaires, qui seront facturés au Client au tarif en vigueur.

Le partage de connexion est ouvert pour tous les forfaits mobiles activés depuis le 1er janvier 2013 intégrant une option Internet. Ce partage de connexion est prévu pour un usage ponctuel et n'a pas pour objet de se substituer à un accès Internet filaire. L'utilisation du partage de connexion comme accès Internet principal pourra être considéré par Keyyo comme usage abusif.

Constituent notamment des cas d'utilisation inappropriée ou abusive d'une offre de Service comprenant des communications illimitées :

- L'utilisation du Service par des personnes extérieures autres que les Utilisateurs déclarés, ou dépourvue d'un caractère raisonnable,
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux d'une telle offre de service en tant que passerelle de réacheminement de communications ou de mise en relation,
- L'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- La cession ou la revente, totale ou partielle, des communications illimitées,
- L'utilisation du service par le biais d'un dispositif de routage automatisé
- L'utilisation du service pour un but de prospection commerciale vers plus de 99 destinataires différents dans le mois
- L'envoi en masse de communications de façon automatisée ou non,
- L'utilisation aux fins de voix sur IP, sauf à ce que cet usage ait été expressément prévu,
- L'utilisation aux fins de pratiquer le peer-to-peer (qu'ils s'agissent d'échanges de données, fichiers, logiciels ou de mise à disposition de ressources informatiques, etc.) et par quelque moyen que ce soit,
- L'utilisation détournée du service, à savoir une utilisation du forfait mobile en tant que forfait principal d'autres matériels (notamment de tablettes).

### 1.2. Option Standard mobile

L'option Standard mobile est disponible sous réserve de compatibilité technique, et notamment avec l'opérateur de réseau de la ligne.



### 1.3. Option Numéro virtuel

Se référer à l'article 1.2.4 de la rubrique « Service de téléphonie fixe ».

### 1.4. Offres mobiles dans le cadre du Pack Convergence

Pour les lignes mobiles souscrites dans le cadre du Pack Convergence, et notamment pour la mise en place de la messagerie vocale unique, une modification de paramétrage (possible depuis l'interface Manager Communications) est nécessaire. Celle-ci entraînera la perte des anciens messages de la messagerie vocale, sans possibilité de les récupérer, ainsi que l'impossibilité d'utiliser la messagerie vocale visuelle sous iOS (smartphones et tablettes). La sauvegarde des messages vocaux doit donc être faite par le Client avant la modification du paramétrage. Keyyo ne pourra être tenu responsable de la perte de ces derniers. Le Pack convergence est réservé à un usage individuel et ne peut être mutualisé sur plusieurs collaborateurs (un Pack convergence = un Utilisateur unique)

Le Pack Convergence permet au Client de bénéficier d'un tarif remisé sur ses offres. Dans le cas où le Client résilie la ligne fixe du Pack Convergence, la ligne mobile restera active, et sera facturée au tarif en vigueur de l'offre mobile hors Pack Convergence du Client.

### 1.5 Service Internet mobile

Le Service Internet mobile est un service de radiocommunication publique mobile permettant au Client de se doter d'un accès Internet, au moyen d'une Carte SIM et d'Équipements compatibles. Le Service Internet mobile peut aussi être défini par « Data Only ».

Le Service est réservé à la transmission de données, à l'exclusion des communications voix, des SMS et des MMS. Compte tenu de la nature du Service mobile, et notamment de la couverture réseaux, le Service Internet mobile est fourni sans engagement de débit et sans Garantie de Qualités de Services.

Il appartient au Client qui souscrit le Service Internet mobile de vérifier que l'Équipement compatible utilisé se trouve bien en zone de Couverture Internet mobile de l'opérateur de réseau, et dans un environnement propice à la réception du signal radio.

Au-delà du volume de données souscrit, la consommation sera facturée au tarif en vigueur. Au-delà du double du volume de données souscrit, le débit sera réduit.

La mise en service et le fonctionnement de l'offre sont conditionnés à l'activation de la carte SIM envoyée au Client (voir conditions à l'Article 2 du Service de téléphonie mobile). Le Client est informé qu'aucune portabilité ne peut être effectuée dans le cadre du Service Internet mobile.

La commande et l'utilisation d'un Routeur 4G sont conditionnées à la souscription d'un Service Internet mobile.

#### 1.5.1. Routeurs 4G+

Les Offres Routeurs 4G+ utilisent le Service Internet mobile.

Le Catalogue des Offres Keyyo définit les prérequis techniques pour l'utilisation des Routeurs 4G+. Les offres Routeurs 4G+ DBL et « Secours 4G » doivent être souscrites en complément d'un lien ADSL, SDSL ou Fibre Keyyo actif et fonctionnel. L'Offre « Secours 4G » est une offre de secours utilisable uniquement si le lien principal Keyyo a déjà été activé et n'est plus fonctionnel, et qu'un ticket d'incident est ouvert auprès de Keyyo.

L'offre d'essai Routeur 4G+ 200 Go est valable sur une période de deux (2) mois à compter de la date de souscription au service. Passé ce délai, le Service est engagé pour une durée indéterminée, avec une période minimale d'engagement de 24



mois. Toute demande de résiliation pendant la période d'essai doit être effectuée au minimum cinq (5) jours ouvrés avant la fin de cette période. Le Client se doit de restituer le routeur sous quinze (15) jours à ses frais. La non-restitution du routeur fourni sera facturée au tarif en vigueur.

## **ARTICLE 2 - Activation**

L'activation des services de téléphonie mobile intervient dès réception de la carte SIM par le client.

En cas de portabilité entrante du numéro, l'activation de la ligne interviendra à la date de réalisation effective de la portabilité, sous réserve que la carte SIM ait été reçue par le Client.

## **ARTICLE 3 - Tarifs**

La grille tarifaire du Service de téléphonie mobile, disponible sur demande au Service Client, précise les principes de comptage du volume de données pris en compte dans le calcul des factures.

## **ARTICLE 4 – Responsabilités**

### **4.1. Responsabilités de Keyyo**

#### **4.1.1. - Keyyo ne peut être tenue responsable**

- De perturbations causées notamment par des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension des installations des réseaux GSM, EDGE, UMTS, HSDPA et GPRS de l'Opérateur ainsi qu'en cas de force majeure au sens de la jurisprudence de la Cour de Cassation,
- De l'absence de couverture de certaines zones, notamment en ce qui concerne les réseaux de transmission de données, » des aléas de propagation des ondes électromagnétiques, » des services rendus par des prestataires de services indépendants, auxquelles le Client peut avoir accès notamment par l'intermédiaire des services vocaux, du WAP et/ou de l'internet et des services SMS+ ou MMS+. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus, » de la cessation de la licence d'exploitation du service sur décision de l'autorité publique ou d'un cas fortuit. » des prestations rendues par des prestataires de services indépendants n'agissant pas au nom et pour le compte de Keyyo ou n'agissant pas en exécution des obligations de Keyyo et auxquelles le Client peut avoir accès. Toute réclamation concernant ces services doit être adressée directement aux prestataires les ayant rendus, » d'une mauvaise utilisation et dysfonctionnement du réseau Internet,
- De virus informatiques transmis par le réseau Internet, » des informations transmises entre le Terminal du Client et d'autres équipements, serveurs ou terminaux d'autres utilisateurs avec lequel le Client correspond, Keyyo n'exerçant aucun contrôle, de quelle que forme que ce soit, sur le contenu, la nature ou les caractéristiques des données transportées et/ou qui pourraient transiter par l'intermédiaire des formules d'abonnement au Service choisies ainsi qu'en cas d'une utilisation de ces dernières non conforme aux présentes, » d'une utilisation de l'abonnement non conforme, » des demandes de modification par le Client des droits d'accès aux services,
- Du contenu et de la nature des informations, signes, images, graphismes, sons ou toutes autres données transmis,
- De l'usage que le Client fait des informations obtenues, » de la fiabilité de transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques,
- De la non transmission d'une information lors d'une communication quel que soit le moyen utilisé, ou de la non réalisation de celle-ci, hormis le cas où Keyyo aurait suspendu la ligne sans en aviser préalablement le Client.

4.1.2. Keyyo ne saurait être tenue responsable du non-fonctionnement ou du dysfonctionnement de la Carte dans un Terminal qui ne serait pas compatible ou d'une utilisation non conforme à son usage.



4.1.3. Dans l'hypothèse où Keyyo serait amenée à ne pouvoir exécuter son obligation principale sur le Service pendant deux (2) jours consécutifs, le Client a droit au remboursement d'un mois d'abonnement, s'il se fait connaître par lettre simple auprès du service Client Keyyo. A l'occasion du présent Contrat de Service, la responsabilité de Keyyo ne peut être recherchée à l'occasion de tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers. Le Client déclare connaître l'état des réseaux et la carte de couverture du Service et décharge ainsi Keyyo de toute responsabilité à ce titre.

4.1.4. Le Client est informé que l'utilisation du Service ne permet pas forcément l'acheminement correct des appels vers les numéros d'urgence, et notamment lorsque le Client utilise un réseau Wi-Fi pour passer ses appels. Pour effectuer les appels vers les 15, 17, 18, 115 et 119, Keyyo recommande au Client :

- Soit de désactiver la connexion Data de son mobile pour que celui-ci fonctionne sur le réseau mobile. Ces appels seront alors acheminés en couverture GSM ;
- Soit de composer le 112 ;
- Soit d'appeler depuis une ligne fixe.

4.1.5. La carte SIM fournie au Client permet techniquement de stocker des SMS. La conservation par Keyyo de SMS non lus ne pourra excéder la durée de conservation de l'opérateur technique de l'offre. Keyyo ne saura être tenu de la non conservation de SMS non lus par le Client.

## **4.2. Obligations de Keyyo**

Keyyo, en sa qualité de prestataire de services, s'engage à activer la ligne auprès de l'Opérateur selon les spécifications et fera ses meilleurs efforts relativement au bon fonctionnement du Service ainsi qu'aux débits et à la qualité du réseau de l'Opérateur. Keyyo prendra les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du service de radiocommunication et fera son possible afin de garantir la qualité générale des informations diffusées, des modalités de leur transmission et de la rapidité de leur mise à disposition.

## **4.3. Responsabilités et obligations du Client**

4.3.1. Le Client ne pourra en aucun cas se prévaloir de l'utilisation de sa Carte par un tiers pour refuser le règlement total ou partiel des factures émises par Keyyo à son encontre dès lors qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux présentes.

4.3.2. Le Client doit s'assurer qu'il dispose de terminaux et logiciels compatibles pour le bon fonctionnement des accès réseaux de l'Opérateur hôte, ou des opérateurs avec lesquels l'Opérateur hôte a conclu des accords d'itinérance.

4.3.3. Lorsqu'il donne accès à ses propres données et/ou logiciels via Internet, il lui appartient de prendre toutes les mesures appropriées de façon à en maintenir la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité, en particulier en les protégeant de la contamination par d'éventuels virus.

4.3.4. Le Client ne pourra en aucun cas utiliser l'Offre « Routeur 4G+ Back-up » comme accès Internet principal et son utilisation doit être corrélée à l'ouverture d'un ticket d'incident concernant l'accès Internet principal du Client. Pour toute utilisation du lien en accès principal, l'offre sera migrée sur une offre à la consommation, et les consommations seront facturées rétroactivement au tarif en vigueur.

## **ARTICLE 5 - Résiliation**

**5.1.** Par dérogation à l'article 12.3. des CGV, et uniquement pour le Service de téléphonie mobile, le Client peut mettre fin à son Contrat de Service, par lettre recommandée avec accusé de réception, dans les cas limitatifs suivants :

- Adresse du titulaire du Contrat de Service mentionnée au Bon de Commande non couverte par le réseau de l'Opérateur et sous réserve que la demande de résiliation de ou des abonnements soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date de mise en service de la ou les lignes.
- Déménagement du titulaire de l'abonnement dans une zone non couverte par le réseau GSM et/ou 3G et/ou 4G de l'Opérateur, selon l'offre choisie par le Client, et sous réserve que la demande de résiliation de l'abonnement soit faite dans un délai maximum de sept (7) jours à compter de la date du déménagement ;
- Déménagement du titulaire de l'abonnement à l'étranger ;
- Handicap physique de l'Utilisateur de la ligne incompatible avec l'utilisation d'un terminal mobile ;
- Mise en détention de l'Utilisateur de la ligne dans un établissement pénitentiaire ;

Pour exercer cette faculté de résiliation, le Client devra faire parvenir à Keyyo avec sa demande de résiliation les pièces justificatives afférentes. Après vérification et validation par Keyyo de ladite cause de résiliation et des documents justificatifs afférents, la résiliation du ou des Contrat(s) de Service(s) prend effet dans un délai de sept (7) jours ouvrés 5.2. Le Client peut décider d'annuler sa demande de résiliation du présent Contrat de Service par demande au service Client Keyyo, confirmée le cas échéant par courrier ou tout autre moyen. Toutefois, cette annulation ne saurait intervenir au-delà du délai de soixante-douze (72) heures ouvrées précédant la date de résiliation.

**5.2.** En cas de résiliation du Contrat de Service, quelle qu'en soit la cause, Keyyo se réserve la faculté de réaffecter le numéro du Client, sans que celui-ci puisse s'y opposer, sauf conditions particulières ou réglementaires contraires. Ainsi le numéro d'appel peut être archivé par Keyyo et se trouver ainsi hors service : Keyyo ne peut alors garantir que le Client puisse récupérer le même numéro d'appel dans l'hypothèse où le Client déciderait finalement de poursuivre ou de reprendre les relations contractuelles.

#### **ARTICLE 6 - Fourniture de la carte (SIM/USIM) par Keyyo**

**6.1.** La Carte remise au Client par Keyyo permet d'émettre et de recevoir des communications nationales et internationales.

Il est expressément entendu que le Client ne pourra en aucune façon, atteindre à l'intégrité de la Carte mise à sa disposition pour les besoins du Service, Keyyo restant en toutes circonstances, propriétaire exclusif de ladite Carte.

**6.2.** Le Client s'interdit d'associer la Carte avec des solutions techniques ayant pour objet la modification d'acheminement du Service et/ou des services et options. De façon générale, et notamment dans une telle hypothèse, Keyyo se réserve la possibilité de suspendre ou de restreindre le service en cas d'atteinte au bon fonctionnement de son réseau du fait du Client, après en avoir dûment informé ce dernier.

#### **6.3. Vol et perte de la Carte**

Le Client est tenu d'informer immédiatement Keyyo et ce par tout moyen, de la perte ou du vol de sa Carte, afin que sa ligne soit mise hors service. En cas de vol ou de perte de la Carte, le Client doit également le déclarer aux autorités de police ou consulaires, une copie du récépissé de la déclaration devant être remis à Keyyo. Le Client doit confirmer le vol ou la perte en adressant à Keyyo une lettre recommandée avec accusé de réception sous quarante-huit (48) heures à compter du dit vol ou de ladite perte. Le Client est responsable de l'usage de sa carte et du paiement de toutes les communications passées avant la mise hors service, et ceci sans exception. Sa responsabilité, après la mise hors service, est dérogée à réception par Keyyo de la lettre recommandée. En cas de contestation sur la mise hors service, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par Keyyo. En dépit de la suspension, le Contrat de Service reste en vigueur et les redevances d'abonnement et les éventuels services facturés. La ligne sera remise en service par l'émission par Keyyo d'une nouvelle Carte, expédiée au lieu de domiciliation du Client par courrier. Keyyo s'engage à faire de son mieux pour lui faire conserver son ou ses numéro(s) d'appel.



**6.4.** Keyyo ne saurait être tenue pour responsable des conséquences d’une opposition intempestive par téléphone, courrier, télex, télécopie ou télégramme. Keyyo ne saurait être tenue responsable des conséquences d’une déclaration inexacte ou n’émanant pas du Client.

**6.5.** Le rétablissement des services après émission par Keyyo d’une nouvelle Carte suite à un vol, perte ou détérioration, donnera lieu à la facturation de frais de remplacement de la Carte.

**6.6.** La Carte SIM mise à disposition par Keyyo est conçue pour une durée moyenne d’utilisation de l’ordre de quatre ans. Toute carte défectueuse du fait de cette limitation sera remplacée sans frais par Keyyo.

#### **ARTICLE 7 - Conditions spécifiques du mode international**

**7.1.** Le mode international permet au Client ayant souscrit une offre mobile Keyyo, et se trouvant à l’étranger, d’émettre et de recevoir avec sa carte SIM/USIM Keyyo des communications à partir de réseaux d’opérateurs de radiocommunication étrangers ayant signé un accord d’itinérance internationale avec l’Opérateur hôte. Il appartient au Client de s’adresser au service Client afin de connaître l’ensemble des pays couverts. Le service de radiocommunication mobile est accessible à l’étranger uniquement dans la limite des zones de couverture des opérateurs visités. Keyyo ne saurait être tenu responsable du mauvais ou du non fonctionnement, ou de l’incompatibilité d’émission et de réception de toute ou partie des communications passées depuis l’étranger. Lorsque le Client ouvre le mode international (« Roaming ») sur une ou plusieurs lignes, il autorise expressément son(s) Utilisateur(s) à passer des communications depuis l’étranger, et s’engage à s’acquitter des frais induits, sans limitation.

#### **7.2. Modalités d’accès, durée et prise d’effet**

L’accès au mode international est activé par défaut sur l’ensemble des offres Keyyo.

Sur certaines offres, le Client peut bloquer tout ou partie du mode international depuis son espace Client. Il peut choisir d’effectuer l’action sur toute ou partie de ses lignes.

L’accès au mode international est gratuit, sans limite de validité. Il peut être assorti d’un dépôt de garantie selon les termes et modalités prévues aux CGV.

#### **7.3. Communications**

**7.3.1.** Le détail du coût des communications émises ou reçues en dehors de la France métropolitaine figure dans la grille tarifaire de l’offre Keyyo.

**7.3.2.** Conformément à la réglementation européenne en vigueur, les communications incluses dans les offres sont valables pour les communications nationales, ainsi que pour les communications émises depuis l’Union européenne et les DOM vers la France, l’Union Européenne et les DOM. Dans le cadre de l’Eurotarif mis en place par l’ARCEP depuis juin 2017, des restrictions sur les usages raisonnables depuis l’Union Européenne et les DOM peuvent être mises en place. Si c’est le cas, elles seront décrites sur le Bon de Commande.

**7.3.3.** La fourniture des services Internet depuis une ligne mobile à l’étranger hors Union Européenne sera interrompue dès lors que le plafond de sécurité de 50 Mo, fixé par l’opérateur mobile technique, sera atteint. Un dépassement de ce plafond peut survenir en raison d’un éventuel décalage dans la réception des informations de consommation du pays tiers et entraînera, le cas échéant, une facturation supplémentaire pour le Client.

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



Par exception, le forfait mobile illimité 100 Go présente un plafond de sécurité autorisant une utilisation jusqu'à 10 Go à l'étranger hors Union Européenne avec une limite de facturation fixée à cinquante mille (50 000) Euros hors taxe dans le mois.

7.3.4. Le Client recevra un avertissement lorsque sa consommation aura atteint 80% dudit plafond. Lorsque le crédit total aura été consommé, la connexion sera coupée. Le Client pourra rétablir sa connexion une fois qu'il aura signé une décharge par laquelle il demande explicitement la levée de ce plafond, et s'engage à s'acquitter de tous les frais qui seront alors induits par ses consommations de données à l'étranger, sans plus aucun plafond de sécurité.

#### **7.4. Obligations et responsabilité de Keyyo**

Keyyo prend les mesures nécessaires au maintien de la continuité et de la qualité du Service Keyyo.

Toutefois, la responsabilité de Keyyo ne pourra être engagée en raison :

- De perturbations ou d'interruptions du service résultant d'incident technique avec un ou plusieurs pays couverts par le mode international ;
- De la qualité et/ou du coût des services spécifiques proposés par les opérateurs étrangers et accessibles par des numéros spéciaux ;
- De la suspension ou de la résiliation d'un accord d'itinérance liant l'Opérateur à un opérateur étranger, conformément aux conditions définies par la GSM Association.

Les détails d'appels des communications passées en dehors de la France métropolitaine sont fournis à Keyyo par l'opérateur hôte du pays depuis lequel les communications ont été passées. Keyyo facturera ces communications au Client aux tarifs en vigueur et au moment où il en aura reçu les détails. Le Client est redevable à Keyyo des sommes dues, quand bien même elles seraient facturées a posteriori.

#### **7.5. Responsabilité du Client**

Il appartient au Client de prendre toute mesure nécessaire pour l'utilisation du mode international dans des conditions optimales, notamment pour les renvois d'appels et la consultation de la messagerie vocale car certaines fonctions doivent être activées par le Client à partir de la France métropolitaine. Le Client qui ne désire pas recevoir d'appels lorsqu'il se déplace en dehors de la France métropolitaine peut renvoyer, préalablement à son départ de France, tous ses appels vers sa messagerie vocale.

#### **7.6. Résiliation**

Le Client peut mettre fin au mode international sur simple appel téléphonique au service Client, dans ce cas, sa demande sera effective dans les quarante-huit (48) heures. Il peut aussi modifier, pour certaines offres, son mode international depuis l'espace Manager Communication, dans ce cas, sa demande sera effective immédiatement.

#### **ARTICLE 8 - Radiofréquence**

Aucune preuve scientifique ne permet de démontrer aujourd'hui que l'utilisation des téléphones mobiles présente un risque pour la santé mais des interrogations subsistent sur d'éventuels effets à long terme. Le CIRC (Centre International de Recherche sur le Cancer) a classé comme « peut-être cancérigènes pour l'homme » les champs électromagnétiques radiofréquences (groupe 2B). Les autorités sanitaires recommandent de limiter l'exposition aux champs électromagnétiques émis par les téléphones mobiles et proposent des précautions aisées à mettre en œuvre. Le Client est informé des précautions d'usage et de sécurité à respecter à l'adresse suivante : <http://www.radiofrequences.gouv.fr/les-bons-gestes-pour-limiter-son-exposition-a99.html>. Le Client est également invité à suivre l'état de la recherche scientifique sur les sites suivants : Portail de l'Organisation Mondiale de la Santé : [www.who.int/peh-emf/fr](http://www.who.int/peh-emf/fr) – Portail de la Commission européenne : <http://ec.europa.eu/health>.

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – [keyyo.com](http://keyyo.com)  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



## **CPS PORTABILITE**

### **ARTICLE 1 - Définitions**

« Opérateur donneur » : opérateur mobile métropolitain à partir duquel le numéro mobile du Client est porté. « Opérateur receveur » : opérateur mobile métropolitain auprès duquel le Client souscrit un nouveau Contrat de Service et vers lequel le numéro mobile est porté. « Portabilité entrante » : droit qui permet au Client d'un autre opérateur mobile métropolitain de conserver le numéro mobile affecté par ce dernier lorsqu'il souscrit à un Contrat de Service auprès de Keyyo. La portabilité entrante n'entraîne pas la cession à Keyyo du Contrat liant le Client à l'opérateur receveur, et des obligations y afférentes. « Portabilité sortante » : droit qui permet au Client d'une offre Keyyo de transférer l'usage du numéro de mobile affecté par Keyyo en cas de souscription à une offre d'accès mobile auprès d'un autre opérateur mobile métropolitain. La portabilité sortante n'entraîne pas la cession à l'opérateur receveur du Contrat liant Keyyo au Client et des obligations y afférentes.

« Portage » dans le cadre d'une portabilité entrante : opération de transfert du numéro mobile affecté par l'opérateur donneur à l'un de ses Clients vers Keyyo. Ce portage est subordonné au respect des conditions définies ci-après.

« Relevé d'identité opérateur » (RIO) : code alphanumérique de douze caractères attribués par tout opérateur mobile à chaque numéro mobile actif pour les besoins des échanges inter-opérateurs dans le cadre de la portabilité des numéros mobiles en métropole. Les Clients Keyyo peuvent accéder à cette information en appelant, depuis leur mobile dont le numéro fait l'objet du portage, leur service Client ou le serveur vocal mis à leur disposition.

### **ARTICLE 2 - Portabilité entrante**

#### **2.1. Mandat donné à Keyyo**

Lors de la souscription à une offre avec demande de portabilité entrante auprès de Keyyo, le Client donne mandat à Keyyo pour effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cadre, Keyyo informe le Client des conditions d'éligibilité de sa demande, ainsi que des conséquences de sa demande. Ainsi, la demande de portabilité du numéro vaut demande de résiliation du contrat du Client auprès de son opérateur en ce qui concerne le numéro porté. La résiliation du contrat du Client auprès de l'opérateur donneur prend effet le jour du portage effectif du numéro défini conformément à l'article 2.4 des présentes conditions, sans effets sur les dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à l'opérateur donneur, notamment de tout paiement de sommes éventuellement dues.

#### **2.2. Motifs d'inéligibilité**

Keyyo pourra refuser de donner suite à toute demande de portabilité dans les cas suivants :

- Incapacité du demandeur ;
- Demande de portabilité incomplète, notamment absence de RIO, ou contenant des informations erronées ; » numéro du mobile, objet de la demande de portabilité, inactif au jour du portage ;
- Numéro objet de la demande de portabilité, faisant déjà l'objet d'une demande de portabilité non encore exécutée.

#### **2.3. Processus de demande de portabilité entrante**



Le Client doit faire sa demande de portabilité de numéro au moment de sa demande de souscription au Contrat de Service. Le Client qui demande la portabilité entrante doit fournir à Keyyo son numéro, objet de la demande, et son RIO. A cet effet, le Client appelle, depuis la ligne dont le numéro fait l'objet du portage, le service Client ou le serveur vocal d'informations mis à sa disposition par son opérateur et reçoit en parallèle un SMS lui notifiant les informations nécessaires à sa demande, ainsi que sa situation contractuelle au titre de sa durée d'engagement éventuellement restante. Keyyo vérifie la capacité du Client à demander la portabilité. Puis Keyyo doit envoyer la demande de portabilité à l'opérateur donneur afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions d'éligibilité sont remplies, alors la demande est validée par l'opérateur donneur qui le notifie à Keyyo afin de finaliser la demande du Client. Les frais éventuellement applicables à la portabilité entrante figurent dans la grille tarifaire Keyyo.

#### **2.4. Date de portage**

2.4.1.. Le portage du numéro du Client intervient dans le respect des délais en vigueur tels que définis par l'ARCEP. Ces délais courent à compter de l'obtention par Keyyo des éléments nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de portabilité.

2.4.2. Le Client est informé de la date et de la plage horaire prévues pour le portage effectif de son numéro.

2.4.3.. Keyyo informe le Client sur le résultat de sa demande de portabilité par SMS. Cette demande peut être refusée pour des motifs d'inéligibilité tels que définis à l'article 2.2 susvisé. A J-1 de la date de portage, un SMS sera également envoyé au Client par Keyyo pour l'informer de la prochaine réalisation du portage, ainsi que de la tranche horaire de ce dernier.

2.4.4. Une interruption de service peut intervenir le jour du portage effectif. Cette interruption ne peut être supérieure à quatre (4) heures. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que les relations contractuelles le liant à son ancien opérateur mobile ne soient pas résiliées à la date de portage visée ci-dessus.

Le Service étant susceptible d'être suspendu ou perturbé le jour du portage, il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

#### **2.5. Carte SIM**

Une carte SIM est mise à disposition du Client par Keyyo, elle lui sera envoyée avant la date effective de portage. Il appartient au Client de remplacer la carte SIM de l'opérateur donneur par cette dernière.

#### **2.6. Modification date de portage**

Le Client peut demander expressément une modification de sa date de portage auprès du service Client de Keyyo au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage prévue de son numéro.

Une seule modification de date sera autorisée par dossier de portabilité entrante. La modification de la date est considérée comme une nouvelle demande de portage. Elle est soumise à la procédure et aux délais prévus à l'article 2 des présentes conditions, sans toutefois que ce nouveau délai de portage n'excède un (1) mois à compter de la nouvelle demande.

#### **2.7. Annulation de la demande de portabilité entrante**

2.7.1. Le Client, s'il souhaite annuler sa demande de portabilité, devra s'adresser à Keyyo qui demeure seul compétent pour annuler la demande de portabilité auprès de l'opérateur donneur. Dans ce cas, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de l'opérateur donneur en ce qui concerne le numéro porté, qui découle de la demande de portabilité, est de facto annulée.

2.7.2. Keyyo accepte toute demande d'annulation de portabilité entrante formulée par le Client auprès du service Client Keyyo au plus tard trois (3) jours ouvrables avant la date de portage effectif.

Toutefois, l'annulation de la demande de portabilité entrante n'a pas pour effet de modifier ou d'emporter la résiliation du Contrat de Service souscrit auprès de Keyyo. Le Client demeure, dans un tel cas, engagé à l'égard de Keyyo au titre du Contrat de Service qu'il a souscrit.

2.7.3. En cas d'annulation d'une demande de portabilité entrante, Keyyo met à disposition du Client à la date de portage initialement prévue un numéro mobile, et les redevances d'abonnement sont dues à compter de la date de mise en service de la ligne.

2.7.4. Le Client qui souhaiterait néanmoins confirmer sa résiliation auprès de l'opérateur donneur sort du processus de portabilité pour entrer dans une relation de résiliation de droit commun, conformément aux Conditions Générales de vente de l'opérateur donneur.

## **2.8. Responsabilité de Keyyo**

2.8.1. Keyyo demeure, en tout état de cause, étranger aux relations contractuelles entre le Client et l'opérateur donneur. Par conséquent, il appartient au Client de veiller au respect des conditions auxquelles l'opérateur donneur subordonne le portage du numéro mobile affecté au Client.

2.8.2. La responsabilité de Keyyo ne saurait être engagée à raison de faute, d'inexécution, de défaillances ou de dysfonctionnements imputables au Client ou à l'opérateur donneur et qui auraient pour effet de retarder, de perturber ou d'empêcher le portage à Keyyo du numéro mobile concerné.

## **ARTICLE 3 - Portabilité sortante**

### **3.1. Conditions de la portabilité sortante**

3.1.1. L'acceptation de la demande de portabilité sortante du Client transmise par l'opérateur receveur à Keyyo est subordonnée aux conditions suivantes :

- Le numéro objet de la portabilité doit être actif au jour du portage, c'est-à-dire qu'il ne doit pas être résilié chez Keyyo ;
- Le numéro objet de la portabilité ne doit pas déjà faire l'objet d'une autre demande de portabilité non encore exécutée.

3.1.2. Si le Client satisfait aux conditions visées ci-dessus, Keyyo donnera son accord à l'opérateur receveur qui informera le Client de l'acceptation de sa demande de portabilité.

3.1.3. Toute demande de modification ou d'annulation de portabilité doit être effectuée par le Client directement auprès de l'opérateur receveur. Dans le cas d'une demande d'annulation de portabilité, la demande de résiliation du Contrat de Service du Client auprès de Keyyo est de facto annulée sous réserve que la demande d'annulation de la portabilité soit communiquée par l'opérateur receveur à Keyyo avant la date de portabilité. Dans le cas d'une demande de modification de date de portabilité, la portabilité sera reportée sous réserve que cette dernière soit communiquée par l'opérateur receveur à Keyyo avant la date initialement prévue de portabilité.

### **3.2. Demande de portabilité sortante**

3.2.1. Le Client qui souhaite transférer l'usage de sa ligne Keyyo vers un opérateur receveur doit formuler directement sa demande de portabilité auprès de ce dernier qui se chargera alors d'effectuer auprès de Keyyo



l'ensemble des démarches et actes nécessaires à sa demande de portabilité sortante notamment en demandant la résiliation du Contrat de Service que le Client a souscrit auprès de Keyyo en ce qui concerne le numéro porté.

3.2.2. Lorsque la demande concerne une ligne mobile, l'opérateur receveur a besoin de connaître le numéro de RIO associé au numéro de téléphone objet de la demande de portabilité. Ce numéro est accessible via votre interface Client.

3.2.3. Lorsque la demande concerne une ligne fixe, le RIO est accessible en composant le 3179 depuis votre ligne fixe Keyyo concernée ou le 0805 031 790 depuis une autre ligne. Suivant la typologie de votre compte, notre serveur vocal intelligent pourrait toutefois ne pas vous retourner de numéro RIO. Dans ce cas, votre ligne peut être portée par votre nouvel opérateur sans numéro RIO.

#### **ARTICLE 4 - Indemnités**

Dans l'hypothèse où le Client fait une demande de portabilité d'un ou plusieurs numéros, il a droit à une indemnité dans les cas et selon les règles suivantes :

- En cas de retard de portage du numéro : par jour de retard, un cinquième (1/5e) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'au rétablissement du Service par le nouveau fournisseur
- En cas de perte du numéro ayant fait l'objet d'une demande de portabilité pendant la procédure de portage : vingt-quatre (24) fois le prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit.
- En cas de non-présentation à un rendez-vous de service et d'installation : par jour de retard, un cinquième (1/5e) du prix mensuel toutes taxes comprises de l'abonnement au Service souscrit. Le nombre de jours de retard est calculé jusqu'à la présentation effective à un nouveau rendez-vous ou, le cas échéant, jusqu'à l'annulation du rendez-vous par le Client.

### **CPS APPLICATIONS COLLABORATIVES : SERVICE SALON VISIO**

#### **ARTICLE 1 – Description du service**

Salon Visio est une solution de visioconférence basée sur une technologie WebRTC qui ne requière aucune installation.

Ce service permet un échange vidéo entre un utilisateur auquel est rattaché une licence et un ou plusieurs interlocuteurs et intègre également des fonctionnalités collaboratives pour faciliter le partage d'information (messagerie instantanée et transfert de documents par exemple).

##### **1.1. Licences**

Deux (2) types de licences existent :

- La licence BASIC est une licence qui permet de bénéficier des fonctionnalités de base de la solution et avec 4 participants maximum.
- La licence PREMIUM est une licence qui permet de bénéficier de l'intégralité des fonctionnalités de la solution et de ne pas avoir de limite en nombre de participants. Le client reconnaît avoir connaissance des fonctionnalités proposées par le Service pour la licence souscrite, et qu'il ne peut posséder qu'un seul type de licence. Le Client reconnaît qu'il est nécessaire d'avoir une licence rattachée à chaque utilisateur, chaque licence étant destinée à un



usage strictement personnel. La création de la licence n'est effective que lorsqu'un contact avec une adresse mail valide y est associé.

Le bon de commande ainsi que toute remise appliquée ne sont valables que si l'ensemble des paramètres du contact lié à la licence sont corrects.

## **ARTICLE 2 – Traitement des données et sécurité**

Les données du Client sont stockées sur des serveurs hébergés en France.

Il est de la responsabilité du client de télécharger puis conserver les données stockées sur les serveurs. En cas de perte, destruction ou dommages survenus aux fichiers, Keyyo ne pourra être tenu responsable.

## **ARTICLE 3 - Responsabilités**

Keyyo s'engage à fournir au Client un accès via navigateur web au Service configuré en fonction des droits associés à la licence souscrite, et se réserve le droit d'effectuer des opérations de maintenance avec notamment quatre (4) périodes de douze (12) heures par an pouvant entraîner une indisponibilité du service.

Keyyo se réserve le droit de supprimer tout compte disposant d'une licence BASIC inactif depuis plus de 2 mois. Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, des fonctionnalités proposées et du contenu divulgué via Salon Visio quel que soit le format du contenu, en respectant notamment la législation en vigueur et le droit de tiers. Le Client garantit Keyyo contre tout recours à ce sujet.

## **CPS APPLICATIONS COLLABORATIVES : SERVICE KEYYO CONNECT**

### **ARTICLE 1 – Description du service**

Keyyo Connect est un service de messagerie instantanée disponible via un navigateur web, ou à travers une application sur mobile ou ordinateur. Le Service permet d'échanger des messages textes ainsi que des fichiers entre utilisateurs au sein de conversations bilatérales ou de groupe.

Pour chaque Client une instance Keyyo Connect propre et unique est nécessaire, ainsi qu'une licence rattachée à un contact de l'annuaire Keyyo du Client pour chaque utilisateur de la solution. La création de la licence n'est effective que lorsqu'un contact avec une adresse mail valide y est associé.

#### **1.1 Sous-domaine**

Le Client choisit un nom de sous-domaine de l'instance Keyyo Connect qui lui est propre, en conformité avec l'article 11.10 des présentes CGV qui décrit l'utilisation non abusive des services Keyyo. Le client reconnaît que le nom de sous-domaine choisi n'est pas modifiable une fois créé.

### **ARTICLE 2 – Traitement des données et sécurité**

#### **2.1 Chiffrement**

Le Client peut bénéficier du chiffrement de bout en bout des données échangées via Keyyo Connect, les rendant inaccessibles à tout tiers. La configuration du chiffrement nécessite la création d'une phrase ou d'une clé de sécurité que le Client se doit



de sauvegarder. Les messages chiffrés ne seront techniquement plus accessibles sans la phrase ou la clé de sécurité. Keyyo ne pourra être tenu pour responsable de l'inaccessibilité des messages chiffrés consécutive à la perte de la phrase ou la clé de sécurité par un utilisateur.

Toute nouvelle session nécessite d'être sécurisée soit par l'utilisation de la phrase ou clé de sécurité, soit par l'auto vérification entre sessions.

Par ailleurs l'activation du chiffrement est irrévocable : si le client l'active, Keyyo est dans l'incapacité de le désactiver même en cas de réquisition judiciaire.

## **2.2 Traitement des données**

Les informations du contact associé à la licence Keyyo Connect sont visibles des autres utilisateurs de Keyyo Connect pour un seul et même Client.

Les données échangées sont conservées durant toute la période d'exécution du contrat suivi d'un mois après l'éventuelle résiliation de celui-ci. A chaque utilisation du Service les adresses IP des Utilisateurs sont sauvegardées et conservées pour une durée d'un an y compris après la fin du contrat.

### **ARTICLE 3 - Responsabilités**

Keyyo s'engage à fournir au Client un moyen d'accéder au service via un navigateur web ou une application sur mobile ou ordinateur.

Keyyo se réserve le droit de supprimer tout compte inactif depuis plus de trois (3) mois.

Le Client est entièrement responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, des fonctionnalités proposées et du contenu divulgué via Keyyo Connect quel que soit le format du contenu, en respectant notamment la législation en vigueur et le droit de tiers. Le Client garantit Keyyo contre tout recours à ce sujet.

## **CPS SERVICE FOURNITURE DE MATERIEL**

### **ARTICLE 1 – Description du service**

Keyyo, dans le cadre de ses Services, propose au Client du matériel, à l'achat (facturé à la date de commande ou étalé sur 24 mois), ou en location. Le matériel est expédié par voie postale ou par transporteur dans les deux (2) jours ouvrés suivants la validation de la commande, si le stock disponible le permet. Dans le cas où le stock ne serait pas suffisant, le Client sera prévenu, par quelque moyen que ce soit, de la date de l'expédition de sa commande.

#### **1.1. Achat de matériel**

Keyyo vend à ses Clients des équipements qu'il facture à la date de la Commande et qu'il expédie par voie postale ou par transporteur. Dès réception du matériel, il devient la propriété exclusive du Client qui en est alors responsable. Il est entendu que le matériel vendu est configuré pour fonctionner avec les Services Keyyo et uniquement ces derniers.

#### **1.2. Achat de matériel étalé sur vingt-quatre (24) mois**



Dans le cas de la souscription à une offre mobile, Keyyo propose en option à ses Clients des équipements mobiles qu'elle facture en partie à la date de la Commande et en partie sur vingt-quatre (24) mois. Dans le cadre de la souscription à cette option, le Client est tenu de payer les mensualités prévues sur le Bon de Commande ou sur le devis valant Bon de Commande pendant une durée de vingt-quatre (24) mois. Le non-paiement d'une mensualité venue à échéance entraîne l'exigibilité immédiate du montant restant dû. Il en va de même en cas de résiliation du ou des Services associé(s) au cours de cette période de vingt-quatre (24) mois, la fraction non échue du montant restant dû sera également immédiatement exigible.

### 1.3. Mise à disposition de matériel

Keyyo est susceptible de mettre à disposition du matériel au Client soit dans le cadre de certaines offres dans le but de livrer le Service soit ponctuellement à titre gracieux. Le matériel ainsi mis à disposition est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection. Le matériel reste toutefois la propriété de Keyyo et devra être restitué à la résiliation du Service associé ou dans le cas d'une mise à disposition ponctuelle dans les dix (10) jours suivant la demande de restitution par Keyyo, et ce conformément aux procédures de restitution de matériel en vigueur.

### 1.4. Location de matériel

Keyyo propose à ses Clients des équipements en location, selon le tarif établi sur le Bon de Commande du Client avec ou sans frais initiaux (les frais initiaux versés par le Client en début de location restent acquis à Keyyo et ne donnent pas lieu à remboursement en fin de location). Les équipements en location sont considérés comme une option du Service de téléphonie.

#### 1.4.1. Durée d'engagement

La location du matériel peut le cas échéant être soumise à une durée minimale d'engagement qui sera indiquée sur le Bon de Commande.

Dans le cadre d'offres de location de matériel inclus, Keyyo se réserve le droit de facturer la location du matériel au tarif en vigueur à l'issue de la durée initiale d'engagement. L'offre de location de matériel inclus est obligatoirement liée à la souscription d'une offre Centrex Keyyo ou d'un accès Internet, avec engagement. Lors de la résiliation de l'offre liée (Centrex ou accès Internet), l'offre de location sera également résiliée et le Client sera tenu de restituer le matériel qui lui a été expédié dans les conditions de l'article 1.4.4.

#### 1.4.2. Résiliation

Lors de l'enregistrement d'une demande de résiliation dans les conditions prévues aux CGV, le service Client transmettra par mail au Client une fiche de retour de matériel précisant la liste du matériel à retourner. La résiliation de la location sera enregistrée sous quarante-huit (48) heures ouvrées après réception du matériel retourné par le Client, accompagné impérativement de la fiche de retour qui lui aura été fournie.

#### 1.4.3. Propriété du matériel et responsabilités

Keyyo reste propriétaire des équipements pendant toute la durée de la location. Toutefois, dès réception du matériel, il est placé sous la responsabilité du Client qui fait son affaire de son entretien, de son bon usage et de sa protection.

#### 1.4.4. Restitution du matériel

Le Client devra impérativement restituer le matériel à ses frais, dument protégé et en bon état à Keyyo, accompagné de la fiche de retour. Si le Client ne peut pas retourner son matériel ou possède un matériel défectueux, détérioré, incomplet (prise, câble, produit, combiné, alimentation ou tout autre pièce manquante), il peut en informer le service Client après la fin de la période initiale d'engagement. Dans ce cas, le Client sera facturé d'un montant de 50% du prix d'achat du matériel neuf (hors location) et sa résiliation sera prise en compte quarante-huit (48) heures ouvrées après réception de sa demande. Le matériel



non retourné deviendra alors la propriété du Client. Dans le cas où Keyyo renvoie un nouveau matériel et que le Client ne renvoie pas son ancien matériel, le client sera facturé de 100% du prix d'achat du matériel neuf (hors location)

1.4.5. La déclaration de réception d'un matériel en location doit être effectuée par le Client dans son espace « Manager » dans un délai de trois (3) mois à compter de la sa commande conformément à l'article 4.9 des CGV. Cette déclaration entraîne l'activation de l'offre de location. Dans le cas où le Client ne déclarerait pas la réception d'un matériel associé à une offre, cette dernière sera automatiquement résiliée au bout de trois (3) mois et le Client sera tenu du paiement du matériel au tarif en vigueur à l'achat sans abonnement à moins qu'il ne retourne à ses frais et ses risques et périls le matériel livré.

### 1.5. SmartStations

Les SmartStations ne sont utilisables qu'avec un compte SIP Keyyo

### 1.6. Promotion terminaux mobiles

Les offres promotionnelles réduisant le prix de vente d'un équipement, facturé à la commande ou sur 24 mois, ont une limite de temps, indiquée dans les conditions de l'offre. L'annulation ou le non-paiement du forfait associé à la vente d'un équipement à prix réduit entraîne l'annulation de cette réduction. Ces réductions sont limitées à 2 par client sur les modèles concernés.

## **ARTICLE 2 - Livraison**

Les délais de livraison sont donnés à titre indicatif. Dans le cas où le matériel est renvoyé à Keyyo par la faute du Client, la seconde livraison sera facturée au Client, au tarif en vigueur.

## **ARTICLE 3 - Garantie**

Les équipements vendus ou loués neufs par Keyyo sont garantis dans les mêmes termes et conditions que la garantie constructeur. Pour changer un équipement défectueux sous garantie, le Client devra en faire la demande à partir du formulaire contact du site [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). Lors de la prise en compte de sa demande, Keyyo communiquera au Client un numéro de retour et il pourra alors renvoyer à ses frais l'équipement défectueux à Keyyo. A réception de son équipement défectueux et après contrôle par Keyyo de la couverture par la garantie, Keyyo expédiera gratuitement un nouvel équipement au Client. Dans le cas où la garantie constructeur ne s'appliquerait pas, le Client devra racheter ou louer un nouvel équipement. Dans certains cas, Keyyo peut fournir à ses Clients du matériel reconditionné. Si c'est le cas, il en sera mention sur le Bon de Commande du Client, ou dans le cadre du remplacement de matériel défectueux. Le matériel reconditionné est couvert par une garantie Keyyo pour une durée de un (1) an.

Dans tous les cas, le Client ayant pris connaissance des caractéristiques techniques du matériel proposé par Keyyo, il a sous sa propre responsabilité porté son choix sur les produits faisant l'objet de sa commande. Ainsi Keyyo ne garantit pas l'adéquation ou l'aptitude des produits à servir aux besoins du Client ou de son Client et /ou à un usage déterminé ou particulier auquel ce dernier les destine. La responsabilité et l'application des garanties de Keyyo sont exclues dans les cas suivants :

- Utilisation non conforme ou illicite des produits par le Client ;
- Usure normale des produits ;
- Détérioration des produits ou accidents qui proviendraient d'un défaut d'entretien, et notamment bris, casses, humidité, température inadéquate, oxydation, infiltration de liquide ;
- Produits réparés par le Client ou par des tiers non agréés par Keyyo ; et
- Transformation du produit ou incompatibilité avec d'autres matériels.

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – [keyyo.com](http://keyyo.com)  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



#### **ARTICLE 4 - Routeurs KROS**

La carte SIM fournie dans le routeur KROS reste la propriété de Keyyo et ne pourra être ni conservée ni réutilisée après la restitution du routeur. Keyyo se réserve le droit d'accéder en permanence au routeur KROS via la carte SIM 4G intégrée.

Le routeur KROS est destiné à fournir exclusivement le service Keyyo et ne pourra fonctionner avec d'autres services.

En cas de modification de l'intégrité physique du routeur, la garantie ne sera pas effective.

#### **CPS SERVICE D'INSTALLATION SUR SITE (ISS) ET A DISTANCE (PRISE EN MAIN VISIO)**

##### **ARTICLE 1 – Description du service**

Sur commande du Client, Keyyo ou l'un de ses sous-traitants pourra installer tout ou partie des Services souscrits sur le site mentionné au Bon de Commande. Le Client sera contacté directement par le technicien pour confirmer une date de rendez-vous.

Service d'Installation Sur Site des Services de téléphonie mobile : le Service comprend l'installation et le paramétrage sur site de téléphones mobiles, à savoir la mise en route de la connexion Data 3G ou 4G, le paramétrage d'une adresse mail professionnelle sur le téléphone mobile, le transfert des contacts depuis l'ancien téléphone mobile vers le nouveau et la transmission d'informations de prise en main du téléphone mobile.

##### **ARTICLE 2 - Responsabilités**

Avant de réaliser une ISS ou une Prise en Main Visio, Keyyo s'assure auprès du Client (par mail et/ou téléphone) que le matériel est bien arrivé sur le site à installer, et que les prestations prévues, dues par les partenaires de Keyyo ont bien été réalisées. Il est de la responsabilité du Client de vérifier les éléments listés par Keyyo et de lui confirmer ou infirmer la présence sur site de ces éléments.

Lors du rendez-vous convenu, le Client s'engage à mettre à disposition :

- Un interlocuteur de sa société ayant accès aux locaux et à ses installations téléphoniques et informatiques ;
- L'ensemble des équipements et des services nécessaires à la bonne réalisation de l'installation, en particulier tous les matériels que Keyyo aura pu lui envoyer en prévision de l'installation des Services.

Dans le cadre d'une ISS sur de la téléphonie mobile, la présence de toutes les personnes ayant un téléphone mobile à paramétrer est obligatoire pendant toute la durée de l'installation et ces personnes doivent pouvoir ne pas être joignables pendant toute la durée de l'intervention. L'installation est possible sur les OS suivants : iOS 8.1 et versions ultérieures, Android 5.0 et versions ultérieures. Pour l'installation, chaque utilisateur doit être muni du matériel nécessaire, à savoir : le téléphone mobile à paramétrer, l'ancien téléphone mobile si des contacts sont à transférer.

Dans le cas d'une synchronisation des contacts vers la téléphonie fixe Keyyo, l'Utilisateur doit avoir son numéro de ligne fixe Keyyo et son mot de passe de messagerie vocale, doit s'assurer que le CallPad est installé sur son poste informatique avant le début de l'intervention. Si le téléphone mobile à paramétrer n'est pas fourni par Keyyo, l'Utilisateur doit s'assurer que le mobile a été auparavant désimlocké d'une part, et le cas échéant, désassocié avec l'ancien opérateur d'autre part.

Si le technicien ne peut réaliser son installation en raison de l'absence d'un élément ci-dessus, Keyyo ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux



conditions tarifaires en vigueur. Le Client sera alors à nouveau contacté pour replanifier l'installation qui sera soumise aux conditions tarifaires en vigueur.

Keyyo ne pourra en aucun cas être tenue responsable d'une impossibilité de déploiement du Service résultant d'une mauvaise manipulation des matériels envoyés par Keyyo par une personne non agréée par Keyyo.

Dans le cadre d'une installation sur site ou à distance par Keyyo, effectuée sur accès internet Keyyo, le Client s'engage à réaliser tous les tests demandés au préalable par Keyyo au niveau de ses lignes et équipements. En cas d'échec de l'installation qui serait lié à la non réalisation de ces tests par le Client, Keyyo ne pourra en aucun cas être tenu responsable de la non mise en service des Services et des frais de déplacement seront facturés au Client aux conditions tarifaires en vigueur, en complément du coût prévu pour l'installation sur site.

Dans le cadre de l'installation d'une solution Spectralink Server 400 ou Server 6500, une (1) borne est nécessaire pour cinquante (50) mètres de rayon et par étage. Dans certains cas (murs en béton, ascenseur, cage d'escalier) le signal sera bloqué, une borne de chaque côté par zone libre est nécessaire. Une prise RJ-45 doit être installée à deux (2) mètres maximums de chaque borne. L'installation de la prise RJ45 est de la responsabilité du Client. L'étude sur plan est indicative et théorique : Keyyo ne garantit pas un fonctionnement optimal sur l'ensemble du site. Sur demande et devis, Keyyo pourra réaliser une étude sur site afin d'optimiser la couverture radio. Keyyo proposera le cas échéant dans le cadre de son offre commerciale l'ajout de bornes additionnelles.

### **ARTICLE 3 - Validation de l'installation**

A la fin de l'installation, le Client signera une fiche de recette qui vaudra comme acceptation du Service. A signature de la fiche de recette, l'installation sera facturée par Keyyo au Client. Dans le cas où Keyyo ne serait pas en mesure de livrer le Service tel que commandé par le Client pour une cause imputable à Keyyo ou à un de ses fournisseurs, Keyyo prendra en charge un nouveau déplacement pour finaliser l'installation ultérieurement sans que le Client ne puisse demander quelque dédommagement que ce soit.

### **ARTICLE 4 - Tarifs**

Les tarifs d'installation s'entendent par site, frais de déplacement et de port inclus en France métropolitaine et hors câblage.

### **ARTICLE 5 - Terminaux mobiles**

#### **5.1. Livraison**

Le Client s'engage à fournir un numéro de SIRET valide pour la livraison de ses terminaux mobiles et accessoires. La livraison est disponible uniquement en France métropolitaine, y compris pour les Échanges sur site.

#### **5.2. Échange sur site**

##### **5.2.1. Définitions**

« Panne à la mise en service » : Toute panne du Terminal ou des Accessoires qui est déclarée dans un délai de 15 jours à compter de la date de livraison du Terminal. « Panne garantie ou sous garantie » : Toute panne du Terminal portant sur tous les défauts ou vices de fabrication du Terminal et survenant, sauf offre commerciale particulière, dans le délai défini par le constructeur, à compter de la date d'acquisition du Terminal.

« Panne hors garantie » : Toute panne, à l'exception des Pannes non garanties, survenant après le délai défini par le constructeur du Terminal.



« Panne Non Garantie » : Sont considérées comme Pannes non garanties, les dommages ou pannes provenant :

- D'une cause extérieure au Terminal : la négligence, une mauvaise utilisation, une utilisation anormale du Terminal, un choc ou une chute, une mauvaise connexion, les effets des surtensions électriques, une protection insuffisante contre l'humidité, la chaleur ou le gel, la foudre, les dégâts des eaux, les modifications, réparations ou leurs tentatives effectuées par une personne non habilitée par Keyyo et plus généralement les dommages de toute nature dont l'origine est postérieure à la vente, » d'un bris accidentel du Terminal ou des Accessoires,
- D'une suppression, dégradation ou modification de l'identifiant IMEI du Terminal
- Ou, dans le cas du remplacement d'un Terminal iPhone, si la localisation de celui-ci n'a pas été désactivée avant l'Échange sur site, la panne sera considérée comme Non Garantie.

« Panne Non Avérée » : Toute panne du Terminal qui n'a pas été confirmée par l'expertise réalisée par les équipes Keyyo.

#### 5.2.2. Contenu des Prestations

Au titre du service Echange Sur Site Keyyo s'engage à procéder, sur le Site du Client, au remplacement du Terminal défectueux.

Le Terminal de remplacement est un Terminal neuf dans le cas d'un Echange sur Site suite à une Panne à la mise en service. Dans les autres cas, il s'agit d'un Terminal remis à neuf identique ou de caractéristiques techniques équivalentes.

#### 5.2.3. Transfert de propriété et garantie

La propriété du Terminal remplacé est transférée à Keyyo au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal de remplacement. Le Terminal de remplacement est garanti pour la durée de garantie restant à courir au titre du Terminal d'origine.

#### 5.2.4. Tarifs de l'Echange du Site

Les services d'Echange sur Site sont facturés d'un montant forfaitaire à l'acte disponible sur demande auprès du Service Client.

Il est précisé que, dans le cas où l'expertise, effectuée a posteriori par le SAV mobile de Keyyo, révèle une panne Non Garantie ou Non Avérée, ou si le Terminal de remplacement est refusé après ouverture du ticket d'incident, le montant forfaitaire du au titre du Terminal de remplacement est alors facturé au Client. Les montants forfaitaires des terminaux de remplacement sont disponibles sur demande auprès du Service Client.

### **ARTICLE 6 - Maintenance**

Une maintenance de trente (30) jours est offerte sur l'installation réalisée par Keyyo à compter de la date de signature de la fiche de recette, sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée sur l'installation par une personne non agréée par Keyyo. Au-delà de cette période, ou pour une installation n'ayant pas été réalisée par Keyyo, Keyyo facturera toute intervention aux tarifs de déplacement et de main d'œuvre en vigueur.

### **CPS LOGICIELS**

Les logiciels Keyyo sont soumis à des licences que le Client accepte à l'installation de chaque logiciel. Il est entendu que, dans le cas où le Client met à disposition d'Utilisateurs un ou des logiciel(s) soumis à licence, il est de sa responsabilité de s'assurer que les conditions de licence, ainsi que les CGV et CP de Services sont respectées.



## **CPS SERVICE DE SUPPORT**

### **ARTICLE 1 - Support standard**

Le support standard est inclus gratuitement dans l'ensemble des Services proposés par KEYYO. Il comprend :

- Le Service Client, accessible aux Heures Ouvrées, par téléphone au « 0805 030 030 » ou « 900 » depuis une ligne KEYYO, via le formulaire dédié disponible sur le site internet KEYYO ou l'Espace Client. Il fournit une assistance générale relative à l'exécution du Contrat (facturation, suivi de commande, etc.).
- Le Support Technique, assuré aux Heures Ouvrées, sur la base des demandes transmises par le Service Client. Il fournit une assistance en cas de dysfonctionnement affectant les Services souscrits sous réserve qu'aucune modification n'ait été apportée à la configuration initiale telle que définie par Keyyo (ci-après la "Configuration Standard").

Toute modification de la Configuration Standard par le Client exclut l'application du support technique standard. En cas de demande du Client, Keyyo pourra toutefois procéder au rétablissement de la Configuration Standard. La prestation sera facturée conformément au tarif figurant dans la Grille Tarifaire Keyyo en vigueur.

À la demande du Client, KEYYO pourra fournir les accès au paramétrage du routeur d'accès, à condition que le Client ait préalablement complété, signé et retourné à KEYYO le document intitulé « Décharge Support Routeur KEYYO ».

### **ARTICLE 2 - Option "Assistance Pro 24/7 "**

L'option « Assistance 24/7 » constitue une prestation complémentaire et payante, permettant au Client de bénéficier d'un niveau d'assistance étendu, incluant les services suivants :

- Accès au support technique 24 heures sur 24 (hors jours fériés), 7 jours sur 7, joignable en contactant le Service Client par téléphone en dehors des Heures Ouvrées ;
- Mise à disposition d'interlocuteurs techniques dédiés, joignables par mail pendant une durée de trois (3) mois à compter de l'activation de l'option, pour toute demande d'assistance liée au paramétrage des Services souscrits. Les coordonnées des interlocuteurs désignés sont communiquées au Client lors de la clôture du déploiement ;
- Priorisation des appels et demandes émanant du Client auprès du Service Client de KEYYO.

## **CPS SERVICE NUMÉROS SPÉCIAUX**

### **ARTICLE 1 – Description du service**

Keyyo propose à ses Clients entreprises, associations et collectivités de souscrire à des Numéros Spéciaux (08XX XXX XXX), la liste des préfixes de numéros étant disponible sur [www.keyyo.com](http://www.keyyo.com). L'accessibilité de ces numéros dépendant de l'opérateur acheminant l'appel, Keyyo ne peut être tenue responsable de la non-accessibilité du numéro. Ces numéros sont accessibles uniquement depuis la France métropolitaine. Les appels présentant un numéro spécial à tarification majorée (081x, 082x ou 089x) sont interdits sur une ligne Keyyo.

### **ARTICLE 2 - Responsabilités du client**

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – [keyyo.com](http://keyyo.com)  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



Lors de la souscription au Service de Numéros Spéciaux, le Client s'engage à respecter la réglementation en vigueur et les règles déontologiques liées à ce service, disponibles sur [http://www.keyyo.com/dl/532\\_recommandations-deontologiques-applicables-aux-sva.pdf](http://www.keyyo.com/dl/532_recommandations-deontologiques-applicables-aux-sva.pdf). Keyyo se réserve le droit de refuser la souscription par le Client au Service de Numéros Spéciaux si l'activité de ce dernier est jugée, par Keyyo, comme étant non conforme à ces règles déontologiques.

Il devra en particulier communiquer son numéro de SIREN, et le libellé, la typologie, et une brève description du service concerné par le Numéro Spécial souscrit. De même, le Client devra signaler à Keyyo toute modification portant sur sa dénomination, son adresse ou bien son activité dans un délai de 30 jours suivant la modification. A défaut Keyyo pourra procéder à la suspension des services du client. Keyyo pourra procéder à la résiliation des services huit (8) jours après la réception par le Client d'une mise en demeure par mail restée sans effet.

Dans le cas où Keyyo constaterait un quelconque manquement à ces règles déontologiques, Keyyo se verrait contrainte de suspendre le service, ainsi que les reversements y afférant et facturer des pénalités :

- De 7 000 € HT par numéro pour manquement déontologique
  - De 12 000 € HT supplémentaire pour manquement déontologique non résolu au terme du délai accordé dans la mise en demeure
  - De 12 000 € HT supplémentaire si le manquement est réitéré dans l'année suivant sa mise en conformité
- Conformément à l'arrêté du 10 juin 2009, il est de la responsabilité du Client de communiquer l'annonce de tarification du numéro s'il désactive l'option d'annonce automatique de Keyyo.

Keyyo se réserve le droit de retirer l'affectation d'un numéro spécial et éventuellement de résilier le service de téléphonie associé si ce numéro est utilisé pour émettre des appels ou messages contraires à la décision n° 2022-1583 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) en date du 1er septembre 2022 modifiant la décision établissant le plan national de numérotation et ses règles de gestion.

A l'activation du numéro spécial du Client, le palier tarifaire par défaut s'appliquera jusqu'au 1er du mois suivant l'activation sous réserve que le numéro spécial soit activé plus de 10 jours avant la fin du mois en cours, et jusqu'au 1er du mois d'après dans les autres cas. Ce palier tarifaire est défini par Keyyo et vous sera communiqué par mail à l'activation du Numéro.

### **ARTICLE 3 - Modification du palier tarifaire**

Le Client peut modifier son palier tarifaire. Les modifications seront prises en compte chaque premier (1er) du mois, sous réserve d'une demande faite 8 jours avant la fin du mois pour prise d'effet le mois suivant. Dans le cas où plusieurs demandes seraient faites sur une même période, seule la dernière demande sera prise en compte.

Tout changement de palier tarifaire sera facturé au Client 30 € HT.

### **ARTICLE 4 - Reversement**

Dans le cadre du Service Numéros Spéciaux, le Client peut bénéficier d'un reversement financier.

#### **4.1.** Le Client ne pourra pas être éligible au reversement dans les cas où :

- La réglementation ou les règles déontologiques ne sont pas respectées
- Des appels sont émis en rappel automatique depuis un publiphone
- Une portabilité sortante sur le numéro a eu lieu sur le mois en cours ou les deux derniers mois pleins précédents » plus de cinquante (50) appels par jour par appelant sont émis sur le numéro du Client



Le reversement est calculé sur la base des appels reçus (à la seconde dès la première seconde) d'origine France métropolitaine (hors cabine, DOM, international, impayés et opérateurs avec lesquels Keyyo n'a pas d'accord) et routé vers un numéro géographique de France métropolitaine.

#### 4.2. Plafonds et limites de reversements

4.2.1. Pour tous les services à la durée (D) facturés plus de 0,15 € TTC / min à l'appelant, le reversement ne sera pas effectué au-delà de trente (30) minutes (trente (30) minutes étant la durée maximale de l'appel pour ces services). Il est de la responsabilité du Client de couper l'appel au-delà des 30 (trente) minutes.

4.2.2. Pour les services facturés à l'appel (A), une dégressivité est appliquée sur les reversements au-delà de douze (12) secondes. Le tarif de dégressivité est indiqué dans la grille tarifaire en vigueur.

4.2.3. Pour le palier tarifaire Gratuit (G), si la part des appels en provenance des mobiles est supérieure à 30%, le Client se verra facturé d'un surcoût de 0,05 € HT / min. Pour les appels ayant pour origine les DOM ou les Publiphones le Client se verra facturé d'un surcoût de 0,15 € HT / min.

4.2.4. A partir du 1er septembre 2017, les reversements ne pourront excéder : Cent (100) € HT par jour par couple appelant / appelé Trois cents (300) € HT par mois par couple appelant / appelé 4.2.5. En souscrivant à cette offre, le Client donne mandat à Keyyo de procéder à l'établissement de factures mensuelles liées au reversement financier des Numéros Spéciaux et s'engage à fournir les informations nécessaires à l'édition de celle-ci. Keyyo procédera au reversement après sa propre réception des fonds par les opérateurs de collecte. Le reversement s'effectuera en deux parties. Une première partie sera reversée au Client, après la réception des fonds des opérateurs se portant du double des sommes dues par les utilisateurs au titre des appels passés sur les numéros spéciaux proposés par Keyyo, soit dans un délai de soixante (60) jours à compter de la fin du mois concerné. Une seconde partie sera reversée au Client, après la réception des fonds des opérateurs ne se portant pas du double des sommes dues par les utilisateurs au titre des appels passés sur les numéros spéciaux proposés par Keyyo.

Keyyo appliquera une commission sur ce reversement à hauteur de 100% de la valeur totale si celle-ci est inférieure à trente (30) euros HT.

Il appartient au Client de s'acquitter des formalités fiscales liées aux dites facturation.

En souscrivant à cette offre le Client donne mandat à Keyyo de procéder à la création d'un compte titulaire Lemonway, l'agent financier partenaire Keyyo pour la gestion des reversements liés au Service de Numéros Spéciaux de Keyyo (<http://lemonway.com>) à son nom et s'engage à fournir une liste de documents valides nécessaires à sa création, conformément à l'article 3 des CGU Lemonway.

Par ce mandat, le Client reconnaît avoir lu le contrat cadre consultable en ligne (<https://www.lemonway.com/conditions-generales-dutilisation/>), l'avoir compris et l'accepter dans son intégralité. Keyyo ne serait être tenu responsable du refus de la création par le partenaire Lemonway conformément à l'article 3 des CGU Lemonway. Il en va de même en cas de décision de Lemonway de procéder au gel d'un compte conformément aux dispositions de l'article 18 des CGU Lemonway. Lemonway procédera mensuellement au reversement des services de numéros spéciaux correspondant aux factures éditées par Keyyo. Les opérations de paiement seront réalisées conformément aux articles 4 à 6 des CGU Lemonway. Keyyo ne serait être tenu responsable de l'exécution de ces dernières.

Toutes contestations liées à l'absence ou la mauvaise exécution d'une opération de paiement au sens des CGU Lemonway devra être adressée directement à Lemonway (article 10 des CGU Lemonway). Keyyo n'interviendra en rien dans la relation du Client avec Lemonway.



## **CPS SERVICE KEYYO CONTACT CENTER**

### **ARTICLE 1 – Description du service**

**1.1.** Keyyo Contact Center est un Service disponible au travers d'une application en mode hébergée au travers de l'Internet, pour la gestion de la relation Client pour le compte des entreprises et permettant la gestion par téléphone et autre canal (mail, fax, SMS, chat) des communications entrantes, sortantes, la création et le suivi des fiches contacts, intégrant des fonctions ACD et SVI tout en gérant les flux d'échanges d'informations entrants et sortants.

**1.2.** Keyyo accompagne notamment ses Clients par la mise en place d'assistance dans le cadre de la préparation de campagnes de relation Client et/ou de mise en place des moyens permettant la téléphonie d'entreprise. Dans ce cadre, il est amené après réception du brief de son Client, à mettre en place un projet, encadré par un consultant et de le maintenir.

### **ARTICLE 2 - Livraison et garantie**

Le terme « livraison » signifie le début d'exécution du Service au Client. Le transfert des risques s'effectue au moment de la (ou des) livraison(s). Ces livraisons donnent lieu à l'établissement d'un PV de livraison signé par le Client.

Les réclamations sur les vices apparents ou sur la non-conformité ou l'impropriété à destination du Service livré par rapport au Service commandé ou de manière générale par rapport aux attentes du Client doivent être formulées par le Client par écrit dans un délai de trente (30) jours ouvrés suivant la livraison. A défaut de remarques substantielles soulevées par le Client et qui n'auraient pas été régularisées par Keyyo, la livraison sans réserve sera réputée avoir été acquise le lendemain du trentième jour ouvré après le jour de la livraison, sauf définition spécifique précisée dans la proposition commerciale.

### **ARTICLE 3 - Réversibilité**

En cas de cessation de la relation contractuelle, quelle qu'en soit la cause, Keyyo s'engage, au choix du Client, à restituer ou éventuellement détruire les Données, au tarif en vigueur au moment de la notification de résiliation, à la demande de celui-ci formulée par lettre recommandée avec accusé de réception et dans un délai de quatre-vingt-dix (90) jours à la date de réception de cette demande. Les Données donnant lieu à la versatilité comprennent :

- Les fichiers sonores de messages d'annonces
- La copie des enregistrements de conversation, si le Service a été souscrit
- L'extraction au format CSV des Bases de données locales au projet du Client
- L'extraction au format CSV de la liste des utilisateurs et droits d'accès au projet du Client » les détails d'appels, appelés CDR

A la demande du Client, Keyyo pourra effectuer des prestations d'assistance technique complémentaires au Client et/ou au tiers désigné par lui, dans le cadre de la résiliation. Ces prestations d'assistance seront facturées au tarif de Keyyo en vigueur au moment de la notification de la résiliation.

### **ARTICLE 4 - Propriété intellectuelle**

Le Client est, et demeure, propriétaire de l'ensemble des données qu'il utilise au travers du Service dans le cadre du Contrat. Keyyo est, et demeure, titulaire des droits de propriété relatifs à tout élément du Service mis à disposition du Client, ainsi plus généralement que de l'infrastructure informatique (logicielle et matérielle) mise en œuvre ou développée dans le cadre du Contrat. Le Contrat ne confère au Client aucun droit de propriété sur le Service. La mise à disposition temporaire du Service dans les conditions prévues au Contrat ne saurait être analysée comme la cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle au bénéfice du Client, au sens du Code français de la propriété intellectuelle.

Le Client s'interdit de reproduire tout élément de l'application, ou toute documentation les concernant, par quelque moyen que ce soit, sous quelque forme que ce soit et sur quelque support que ce soit.

32 Bd Victor Hugo – 92115 Clichy – France – keyyo.com  
T : +33 (0)1 72 38 77 00 – F : +33 (0)1 47 56 10 53



## **CPS SERVICE KEYYO UNIFY**

« AppExchange » désigne le répertoire en ligne des applications à la demande qui fonctionnent avec le Service, situé sur <http://www.appexchange.com> ou tous autres sites web succédant à celui-ci.

« Plateforme » désigne la plateforme mise à disposition de Keyyo par SFDC en vue d'être associée à Keyyo Unify, qui est fournie au Client.

« Service » désigne les produits et services qui sont commandés par le Client, ou Keyyo, et qui sont mis à sa disposition par SFDC en ligne via son lien de connexion à partir du site <http://www.salesforce.com> et/ou tout autre site désigné par SFDC, y compris les composants hors ligne associés, tels que décrits dans le Guide Utilisateur. Les « Services » ne comprennent ni les Applications Tierces, ni la Plateforme.

« SFDC » désigne salesforce.com, inc. et ses sociétés affiliées.

« Applications Tierces » désigne les applications en ligne basées sur le web et les produits logiciels hors ligne qui sont fournis par des tiers et qui sont identifiés comme des applications tierces, y compris, notamment, ceux énumérés sur l'AppExchange et Keyyo Unify. « Utilisateurs » désigne les salariés, représentants, consultants, prestataires ou mandataires du Client qui sont autorisés à utiliser la Plateforme et qui ont reçu du Client (ou de SFDC ou de Keyyo à sa demande) des identifiants et mots de passe.

« Le Client » désigne le Client qui a conclu un contrat avec

Keyyo pour souscrire des abonnements en vue d'utiliser Keyyo Unify, sous réserve des conditions des présentes Conditions du Service et des accords conclus avec Keyyo. « Données » désigne l'ensemble des données ou informations électroniques que le Client communique au Service et à la Plateforme.

## **ARTICLE 1 - Utilisation du service**

**1.1.** Chaque abonnement Utilisateur associé à Keyyo Unify permettra à un Utilisateur d'accéder à la Plateforme au travers de Keyyo Unify, sous réserve du respect des conditions des présentes Conditions du Service, ainsi que de toute autre disposition contractuelle requise par Keyyo. Les abonnements Utilisateurs ne peuvent pas être partagés ou utilisés par plus d'un Utilisateur (cependant, ils peuvent être réattribués périodiquement à de nouveaux Utilisateurs remplaçant les anciens dont le contrat de travail a pris fin, qui ont changé de statut ou de fonction et qui n'ont plus besoin d'utiliser le Service). L'abonnement pour accéder à la Plateforme ne comprend pas un abonnement pour accéder à la totalité du Service ou utiliser le Service avec des applications autres que Keyyo Unify. Si le Client souhaite bénéficier d'un accès à l'ensemble des Services ou à une fonctionnalité particulière ou à d'autres services que ceux inclus dans Keyyo Unify, ou créer ou utiliser des outils personnalisés autres que ceux inclus dans Keyyo Unify, dans la version qui a été proposée par Keyyo au Client, le Client peut consulter le site [www.salesforce.com](http://www.salesforce.com) et contractualiser directement avec SFDC pour accéder à ces services. Si l'utilisation de Keyyo Unify par le Client lui donne accès à la totalité des Services ou à toute Plateforme ou fonctionnalité du Service au-delà des fonctionnalités décrites dans le guide d'utilisation de Keyyo Unify et, que le Client n'a pas souscrit séparément par contrat avec SFDC un tel abonnement, le Client s'interdit d'accéder à ou d'utiliser ces fonctionnalités, et il reconnaît que l'utilisation de cette fonctionnalité, ou la création ou l'utilisation d'outils personnalisés par ses soins au sein de Keyyo Unify au-delà du champs d'utilisation de Keyyo Unify, constitue un manquement grave aux disposition des présentes Conditions du Service.

**1.2.** Si son abonnement à la Plateforme comprend Salesforce Mobile, le Client reconnaît avoir pris connaissance de la liste des équipements mobiles disponibles à l'adresse <http://www.salesforce.com/mobile/devices/> indiquant les

équipements mobiles compatibles avec le Service avant de souscrire à Salesforce Mobile. SFDC ne procédera à aucun remboursement, crédit ou autre compensation si le Client utilise un équipement non compatible avec Salesforce Mobile. Les fabricants d'équipements mobiles sont susceptibles d'arrêter, interrompre, désinstaller ou interdire l'utilisation de Salesforce Mobile sur les équipements compatibles sans que le Client ne puisse bénéficier d'un remboursement, d'un crédit ou autre compensation.

**1.3.** Keyyo est l'unique fournisseur de Keyyo Unify et a signé un contrat avec le Client à cet effet. SFDC ne sera en aucun cas obligé de lui fournir Keyyo Unify si Keyyo venait à cesser de fournir Keyyo Unify pour quelle que cause que ce soit.

**1.4.** Le Client :

- Est responsable de toutes les activités réalisées avec ses comptes Utilisateurs ;
- Est responsable du contenu de toutes ses Données ; » devra faire des efforts raisonnables d'un point de vue commercial pour empêcher l'accès ou l'utilisation non autorisé(e) du Service et informer Keyyo ou SFDC sans délai de toute utilisation non autorisée dont il aurait connaissance ; et
- Respectera toutes les lois et règlements locaux, d'état, fédéraux et étrangers applicables lorsqu'il utilisera la Plateforme.

**1.5.** Le Client devra utiliser la Plateforme et le Service uniquement dans le cadre de son activité commerciale propre et il s'interdit de :

- Concéder des licences ou sous-licences, vendre, revendre, louer, laisser en crédit-bail, transférer, céder, distribuer, utiliser en temps partagé ou exploiter commercialement d'une autre manière ou mettre la Plateforme ou le Service à la disposition d'un tiers, en dehors des Utilisateurs ou d'une autre manière que ce qui est prévu dans les présentes Conditions du Service ;
- Envoyer des spams ou d'autres messages duplicatifs ou non sollicités en violation des lois applicables ;
- Envoyer ou conserver des documents contrefaisants, obscènes, menaçants, diffamatoires, illicites ou délictueux, y compris des documents dommageables pour les enfants ou violant les droits à la vie privée des tiers ;
- Envoyer ou conserver des virus, vers, bombes à retardement, chevaux de Troie et autres codes, fichiers, scripts, agents ou programmes dommageables ou malveillants ;
- Interférer ou perturber l'intégrité ou l'exécution la Plateforme et du Service ou des données qui y sont contenues ; ou
- Essayer d'obtenir un accès non autorisé à la Plateforme, au Service ou à ses systèmes ou réseaux connexes.

**1.6.** Le Client s'interdit de :

- Modifier, copier ou créer des œuvres dérivées basées sur » procéder à du "framing" ou "mirroring" de tout contenu faisant partie de la Plateforme ou du Service, si ce n'est sur leurs propres intranets ou dans le cadre de leurs propres activités commerciales internes ;
- Effectuer de l'ingénierie inverse à partir de la Plateforme ou du Service (si ce n'est dans la mesure nécessaire pour intégrer l'exploitation de la Plateforme ou du Service à l'exploitation de Vos autres logiciels ou systèmes à des fins d'interopérabilité) ; ou
- Accéder à la Plateforme ou au Service pour développer un produit ou service concurrent, ou copier des idées, fonctionnalités, fonctions ou graphiques de la Plateforme ou du Service.

**ARTICLE 2 - Produits & services de tiers**

Keyyo ou des tiers pourront proposer à tout moment des produits ou des services de tiers au Client, incluant sans y être limité, des Applications non développées par SFDC, ainsi que des services d'intégration, de personnalisation et d'autres services de



conseils. Tout achat par le Client de ces produits ou services non proposés par SFDC, et tout échange de Données du Client entre le Client et un prestataire tiers sont exclusivement conclus entre le Client et le prestataire tiers concerné. SFDC ne garantit pas les produits ou services tiers, qu'ils soient ou non désignés par SFDC comme « certifiés » ou autrement. L'utilisation de fonctionnalités additionnelles qui lui seraient proposées par SFDC ou Keyyo, pour un coût supplémentaire sur la base d'une commande séparée initiée par ses soins, sera soumise aux conditions spécifiques relatives à cette fonctionnalité qui prévaudront sur les présentes Conditions de Service.

### **ARTICLE 3 - Intégration a des applications tierces**

Si le Client installe ou active des Applications Tierces pour les utiliser avec la Plateforme ou le Service, il reconnaît que SFDC peut permettre aux fournisseurs de ces

Applications Tierces d'accéder à ses données, si nécessaire à l'interopérabilité de ces Applications Tierces avec la Plateforme ou le Service. SFDC ne sera pas responsable de toute divulgation, modification ou suppression des Données du Client résultant d'un tel accès par des fournisseurs d'Applications Tierces. En outre, la Plateforme et le Service peuvent contenir des fonctionnalités conçues pour inter-opérer avec des Applications Tierces (ex : applications Google, Facebook ou Twitter) fourniture de la Plateforme avec Keyyo Unify et (b) traiter les données renseignées par ses utilisateurs dans le cadre de l'Utilisation de Keyyo Unify.

### **ARTICLE 4 - Restitution des données**

Le Client dispose d'un délai de trente (30) jours suivant la date effective de la résiliation de son abonnement à Keyyo Unify pour demander la restitution de ses Données, hors données qui auraient pu être modifiées par Keyyo en dehors de la Plateforme, que SFDC mettra à sa disposition en téléchargement en format valeurs séparées par des virgules (« comma-separated values » ou « csv ») accompagné de pièces jointes dans leur format natif.

### **ARTICLE 5 - Droits de propriété**

Sous réserve des droits limités expressément concédés dans les présentes, SFDC se réserve tous les droits, titres et intérêts sur la Plateforme et le Service, y compris les droits de propriété intellectuelle afférents. La Plateforme et le Service sont considérés comme une information confidentielle de SFDC et le Client s'interdit de l'utiliser ou de la divulguer à un tiers d'une manière non conforme aux présentes Conditions du Service.

### **ARTICLE 6 - Suggestions**

Le Client reconnaît que SFDC dispose d'une licence gratuite, mondiale, cessible, pouvant faire l'objet d'une sous-licence, irrévocable et pour la durée de protection des droits de propriété intellectuelle applicable pour utiliser ou intégrer à la Plateforme et au Service toutes suggestions, demandes de perfectionnement, recommandations ou autres retours d'expérience fournis par le Client ou ses Utilisateurs dans le cadre de l'exploitation de la Plateforme ou du Service.

### **ARTICLE 7 - Suspension / Résiliation**

L'utilisation de la Plateforme et du Service par le Client peut faire l'objet d'une résiliation immédiate dans les cas suivants : un manquement aux dispositions des présentes Conditions du Services par le Client ou un Utilisateur, la résiliation ou l'expiration du contrat entre SFDC et Keyyo aux termes duquel Keyyo est autorisé à fournir la Plateforme avec Keyyo Unify et/ou un manquement de Keyyo à ses obligations au titre du contrat conclu entre SFDC et Keyyo aux termes duquel Keyyo est autorisé à fournir la Plateforme avec Keyyo Unify au Client. En cas d'utilisation d'un Service Org autre que celui qui lui est fourni au travers de Keyyo Unify ("Org Partagée"), son accès à cette Org Partagée ainsi qu'à Keyyo Unify pourra être suspendu après informations du Client et pourra entraîner la résiliation de son accès à la Plateforme

### **ARTICLE 8 - Non annulation des abonnements**



Sauf disposition contraire dans son contrat avec Keyyo, le Client ne peut ni annuler ni résilier une commande d'abonnement signée.

#### **ARTICLE 9 – Absence de garantie**

SFDC ne concède aucune garantie, expresse, implicite, légale ou autre concernant le service et/ou l'assistance, et exclut spécifiquement toutes les garanties, dispositions, conditions et/ou déclarations implicites, y compris les garanties, dispositions, conditions et/ou déclarations de qualité satisfaisante ou de convenance à un usage particulier et de non-contrefaçon dans la mesure permise par la loi applicable. SFDC ne garantit pas et ne déclare pas que le service fonctionnera de manière ininterrompue ni qu'il sera exempt d'erreur, ni que les défauts seront corrigés. Les seules garanties qui sont accordées au client sont celles prévues dans le contrat avec Keyyo, lesquelles n'engagent que Keyyo et non SFDC.

#### **ARTICLE 10 – Absence de responsabilité**

Dans la mesure prévue par la loi, SFDC n'aura aucune responsabilité envers le client ou tout utilisateur en cas de dommages, y compris, notamment de dommages directs, indirects, incidents, ou consécutifs, ou de dommages basés sur des manques à gagner ou pertes de chiffre d'affaires (réels ou anticipés), pertes d'utilisation, pertes d'activité ou pertes, dommages ou corruptions de données, quelles que soient les conditions de survenance des dommages, qu'il s'agisse de responsabilité contractuelle ou légale, que la responsabilité résulte d'un manquement à une obligation légale, ou d'une fausse déclaration ou de tout autre fondement, que cette perte ou ce dommage ait été prévisible ou envisageable par le client ou par SFDC. Les seules dispositions applicables en matière de responsabilité sont celles prévues dans le contrat avec Keyyo, lesquelles n'engagent que Keyyo et non SFDC.

#### **ARTICLE 11 – Autre contact**

SFDC peut contacter le Client à propos de nouvelles fonctionnalités et offres de service SFDC.

#### **ARTICLE 12 – Tiers bénéficiaire**

SFDC sera un tiers bénéficiaire, et en conséquence, bénéficiera et aura le droit de faire valoir l'accord entre le Client et Keyyo, uniquement en ce qui concerne les présentes Conditions du Service.