

## CONDITIONS GÉNÉRALES DU SERVICE TÉLÉPHONIE XILAN

### **1 - Article 1 - OBJET DU CONTRAT ET DEFINITIONS**

#### **1.1 Objet**

Les présentes conditions spécifiques ont pour objet de déterminer les Conditions Techniques et Financières des offres de téléphonie et d'Internet fournis par XiLAN. Les Conditions Générales forment avec les Conditions Particulières contenues dans le formulaire de souscription le contrat entre le fournisseur et le Client.

#### **1.2 Définition**

**ADSL:** permettant l'utilisation du réseau téléphonique pour accéder au réseau Internet à haut débit.

(ADSL : abréviation de l'anglais « Asymmetric Digital Subscriber Line ». Connection Haut Débit pour Internet).

**ARCEP:** Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes

**Client:** Personne physique ou morale, domiciliée dans un Etat membre de l'Union Européenne ou en Suisse, signataire du présent contrat.

**Contrat:** Le présent contrat d'abonnement au service Téléphonique XiLAN ajouté aux Conditions Particulières stipulées au Client et figurant sur le Bulletin d'inscription rempli et signé par le Client.

**Date de Raccordement:** Date à laquelle le fournisseur raccorde le logement du Client au Réseau sans-fil et met en service le ou les service(s) pour le(s)quel(s) le Client s'est abonné.

**Forfait:** Service souscrit par le Client auprès de la société XiLAN correspondant à une offre de téléphonie déterminée dont les caractéristiques techniques sont susceptibles de varier selon l'offre choisie.

**Fournisseur de Téléphonie:** Société XiLAN qui opère le service de téléphonie sur IP.

**Identifiant Client:** Compte Client pour tout service souscrit auprès de XiLAN et permettant l'accès à l'interface de gestion.

**Mise en service:** Date à laquelle le fournisseur active l'équipement fourni par le fournisseur et branché par le Client sur le réseau câblé pour les services de téléphonie.

**Mot de passe:** Code confidentiel déterminé par le fournisseur et conservé secret pour se réserver l'accès à son adresse e-mail.

**Portabilité:** Opération permettant au Client de conserver son numéro de téléphone attribué précédemment par un autre opérateur de télécommunications, lors de la souscription d'un de téléphonie auprès de XiLAN.

Service non disponible dans l'offre Xilan.

**Répondeur:** Service de messagerie téléphonique.

**S.I.P:** Initiation Protocol, ou logiciel SIP, est un protocole de voix sur IP de type pair à pair. Le SIP supporte également des services de visiophonie.

**Service:** Désigne les services de télécommunications ainsi que les produits commercialisés par XiLAN, conformément aux contrats souscrits par le Client. Les conditions spécifiques propres à chaque service définissent leurs caractéristiques ainsi que les tarifs qui leur sont applicables.

**Site XiLAN:** Site web de la société XiLAN accessible depuis le réseau internet à l'adresse <http://www.XiLAN.fr> à partir d'un accès internet.

**Voip:** Technique également appelée "voix sur IP" utilisée pour transporter la voix à travers des paquets IP standards.

### **2 - Article 2 - SERVICE PROPOSE**

#### **2.1 Description du service**

Le service Téléphonie permet l'établissement de communications téléphoniques, locales, nationales ou internationales, selon une tarification telle que mentionnée dans la documentation commerciale du fournisseur. L'utilisation du Service est soumise préalablement à la création d'un identifiant Client.

Le Service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. XiLAN se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, XiLAN en informera ses clients par une communication sur le site <http://www.xilan.fr>

La grille tarifaire pour l'ensemble des destinations accessibles depuis le réseau XiLAN est consultable depuis le site web de XiLAN. L'utilisation du service téléphonique sous entend l'acceptation par le client de cette grille tarifaire.

Le Service ne permet pas d'accéder aux services Minitel, ni au Fax.

## **2.2 Numéro de téléphone**

Les numéros de téléphone français sont exclusivement réservés aux utilisateurs résidant en France métropolitaine.

Conformément à la réglementation, ce numéro ne peut être ni cédé, ni vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle. Ce numéro ne peut être considéré comme définitivement attribué au Client, XiLAN pouvant être contraint de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP dans le cadre de la gestion du plan de numérotation ou pour des raisons techniques ou réglementaires.

Le client reconnaît utiliser le service de téléphonie à l'adresse géographique précisée lors de sa souscription au service du fournisseur.

Lors des appels sortants, le numéro du Client est par défaut affiché sur le terminal destinataire de l'appel.

Le Client a la possibilité de masquer l'affichage de son numéro de téléphone lors d'appels sortants.

Un numéro peut être utilisé pour les finalités suivantes : réalisation d'appels téléphoniques entrants / sortants.

## **3 - Article 3 - CONDITIONS D'ACCES**

Avant la souscription du Service, il appartient au Client de vérifier qu'il dispose notamment des moyens techniques permettant l'utilisation normale du Service dont notamment une connexion internet haut débit.

XiLAN recommande une connexion haut débit disposant au minimum d'une capacité de 512 kbits/s en réception et de 128kbits/s ; attention, cette connexion nécessite la mise en place d'un routeur compatible.

Il appartient au Client de prendre des dispositions pour favoriser le trafic de la voix, de manière à limiter les risques d'altération de la qualité du service de téléphonie lors de l'utilisation de sa connexion notamment pour naviguer sur le réseau Internet, consultation de sites, téléchargement de fichiers...

Le Client doit veiller à ne pas utiliser d'applications nécessitant une forte consommation de bande passante telles que téléchargements, logiciels Peer-to-Peer.

## **4 – Article 4 - MODALITES DE SOUSCRIPTION**

Pour toute souscription d'un service de téléphonie, XiLAN demande au Client de lui adresser par voie postale une liste de documents justificatifs de son identité, de son lieu de résidence et de sa domiciliation bancaire permettant l'ouverture de sa ligne. A défaut de réception de ces documents, le dossier sera mis en attente.

### **4.1 Résiliation**

Chaque partie peut résilier de plein droit et sans indemnité le contrat en cas de force majeure dans les conditions prévues à l'article 9 des présentes. Le client est libre de résilier le contrat par courrier recommandé avec accusé de réception adressé à **XiLAN 4 Rue Molière 59000 Lille**, conformément à l'article L121-84-2 du Code de la consommation. Le Client (ou ses ayants droit) s'engage à fournir au fournisseur tous justificatifs à l'appui de sa demande de résiliation par courrier recommandé avec accusé de réception.

Au cas où le client ne notifie pas clairement qu'il souhaite résilier son contrat à la fin de sa période d'abonnement, celui-ci sera reconduit tacitement tous les mois.

Néanmoins, le Client (ou ses ayants droit) pourra mettre un terme au contrat pendant la période initiale

d'abonnement sans avoir à régler le montant des mensualités forfaitaires restant à courir, si cette résiliation résulte de motifs légitimes et reconnus auprès de XiLAN comme en cas de déménagement ou de décès.

En cas de résiliation anticipée, le mois en cours d'exécution ne pourra être remboursé au Client.

Le fournisseur se réserve le droit de résilier le Contrat en cas de défaut de paiement du Client. De même, Le non-respect par le client des présentes conditions, entraînera le droit pour XiLAN de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels XiLAN pourrait prétendre. Si XiLAN résilie le contrat dans les conditions prévues ci-dessus, le client ne pourra prétendre au remboursement par XiLAN des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par XiLAN et XiLAN ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client.

#### **4.2 Droit de rétractation**

Le client dispose, conformément aux dispositions de l'article L.121-20 du Code de la consommation, de la possibilité d'invoquer l'exercice du droit de rétractation dans un délai de 7 jours.

### **5 – Article 5 – CONDITIONS FINANCIERES**

#### **5.1 Prix**

Les prix indiqués sur le Bulletin de Souscription XiLAN correspondent aux Services souscrits par le Client et sont ceux en vigueur au jour des présentes. Le client déclare en avoir pris connaissance et les accepter. Les prix comprennent le versement par le Client de l'ensemble des montants dus au fournisseur, notamment, sauf clause contraire mentionnée aux Conditions Particulières, les frais d'équipement, le(s) abonnement(s), les consommations hors forfait...Les abonnements et prestations proposés sont mentionnés dans le bon de commande, ils s'entendent toutes taxes comprises et sont payables en euros, d'avance lors de l'enregistrement du bon de commande.

L'abonnement forfait est réglé un mois d'avance par le client, et la facture hors forfait est réglée avec un mois de décalage.

XiLAN se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique ou par un avertissement en ligne sur le site : [www.xilan.fr](http://www.xilan.fr). Suite à cette information le Client sera libre de résilier le contrat, suivant la procédure. A défaut, le client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs sont applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution.

La grille tarifaire pour les destinations géographiques non comprises dans les forfaits, ainsi que les tarifs correspondants au forfait à la seconde sont susceptibles d'être modifiés à tout moment, ceux-ci étant soumis à la tarification d'opérateurs tiers.

Les appels téléphoniques sont limités à une heure dans le cadre du forfait ; au delà, le temps de communication est facturé au tarif en vigueur à la seconde.

Les Clients sont limités à 99 numéros d'appels différents par mois, chaque mois la liste des numéros étant reprise;

#### **5.2 Paiement et Facturation**

Une offre forfaitaire consiste au paiement d'une montant déterminé correspondant à une consommation mensuelle prédéfinie exprimée en heures. Tout appel supplémentaire effectué à l'issue de consommation du forfait horaire et/ou à destination de numéros spéciaux et/ou à destinations de pays non compris dans le forfait du client sera facturé hors forfait. Dans le cas d'une offre forfaitaire, le décompte est effectué à la seconde.

Les modalités de paiement des sommes dues par le client au titre (es) Service(s) souscrit(s) sont prévues aux Conditions Particulières. Les frais initiaux sont payables par chèque. L'abonnement mensuel est forfaitaire. Sa facturation est effectuée d'avance en début de mois. Cet abonnement mensuel est facturé par mois complet. L'abonnement mensuel est exigible en début de mois, le règlement s'effectuant par prélèvement mensuel automatique sur compte bancaire ou postal. Ou bien par chèque envoyé par le Client au Fournisseur. Dans ce dernier cas, le Client devra envoyer son paiement cinq jours ouvrés avant la date mensuelle de son contrat en tenant compte des délais postaux. XiLAN ne sera pas tenu pour responsable en cas de coupure du service suite à une non réception du chèque d'abonnement.

XiLAN fournit à ses clients leur facture mensuelle, le relevé des communications et les informations sur les prestations facturées via leur compte sur le site web [www.xilan.fr](http://www.xilan.fr). Une facture détaillée pourra être adressée sur demande du client au tarif de 3€ TTC par facture établie.

### **5.3 Moyen de paiement**

Le paiement doit être fait soit par chèque bancaire, soit par prélèvement ou virement bancaire automatique (un compte bancaire situé en France dont le client a transmis l'ensemble des documents requis). Aucun autre paiement ne sera accepté ou validé (ni mandat Cash, ni paiement Swift), autre que ceux cités précédemment.

### **5.4 Renouvellement**

Le contrat souscrit par le Client est automatiquement renouvelé pour une durée d'un mois à compter de la date d'expiration de la période initialement souscrite, le paiement est automatiquement effectué sur le compte bancaire du client.

Le Client peut toutefois demander le non renouvellement de son abonnement offre téléphonique en effectuant un courrier adressé au 4 rue Molière 59000 Lille. Le service sélectionné ne sera pas renouvelé à l'issue de la période en cours d'exécution au moment de la demande formulée par le client.

## **6 - Article 6 - OBLIGATIONS DU CLIENT**

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à communiquer et à justifier à XiLAN ses coordonnées, lieu de résidence et informations bancaires exactes ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement.

Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification.

Il s'engage à communiquer les documents à jour dès que nécessaire (déménagement, changement de domiciliation bancaire...).

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur. Le Client est seul responsable des appels effectués depuis le Service. Tout appel réalisé depuis le Service lui sera facturé conformément à l'offre souscrite.

Le Client reconnaît que XiLAN peut être amenée, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée.

Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présent contrat.

Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des tentatives d'escroqueries téléphoniques, méthodes de prospection abusive sans consentement préalable ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de réception du Service. L'utilisation de robots en tous genres est strictement prohibée et entraînera la suspension immédiate et sans préavis du service souscrit par le Client.

Le Client qui a la qualité de consommateur, s'engage à utiliser le service en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle. Toute consommation manifestement abusive du service entraînera la possibilité pour XiLAN de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

En cas d'utilisation considérée comme abusive, XiLAN se réserve le droit de suspendre le Service du Client. Dans la mesure du possible, XiLAN avertira le client que l'utilisation du Service fait l'objet d'une utilisation non-conforme ou manifestement abusive.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes entraînera la possibilité pour XiLAN de suspendre le Service.

Le Client reconnaît le droit de XiLAN de limiter tout ou partie du Service lorsque celui-ci ne respecte pas les présentes conditions particulières.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la non divulgation ou utilisation illicite de son mot de passe remis confidentiellement par XiLAN et permettant l'accès à son compte XiLAN.

Le Client reconnaît avoir pris connaissance que l'interruption du service de téléphonie, pour quelque cause que ce soit, entraîne notamment une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers...).

## **7 - Article 7 - RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par XiLAN dans le cadre du Service.

Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par XiLAN ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci. Il appartient au Client de signaler à XiLAN tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service.

## **8 - Article 8 - OBLIGATIONS DE XiLAN**

XiLAN s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs. Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels.

XiLAN ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité. Le service téléphonie reste sous réserve de variations techniques qui peuvent interférer parfois sur certaines connexions téléphoniques. Le service téléphonique IP n'étant pas un service universel tel que la distribution de l'eau, l'électricité ou l'internet, XiLAN assure ici un service de confort qui reste néanmoins soumis aux aléas des ordinateurs de chacun et de tout le réseau Internet mondial qui n'est pas du contrôle de XiLAN.

En cas de défaillance du Service, XiLAN fera au mieux pour notifier au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

En aucun cas, en présence d'un Client professionnel, à l'exclusion de ceux susceptibles d'être considérés comme consommateurs au sens du Code de la Consommation, XiLAN ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par XiLAN, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéficiaires ou de Clients. action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de XiLAN, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à XiLAN.

Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité des services, XiLAN informe le Client que la société pourrait être amenée à surveiller le Service. Elle s'engage, le cas échéant, à respecter en hypothèse le droit à la vie privée des personnes concernées.

## **9 - Article 9 - FORCE MAJEURE**

La responsabilité de XiLAN ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure tel que reconnu par la jurisprudence, et notamment si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à XiLAN au titre des présentes, se trouvait empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de , effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne 'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de XiLAN. De ce fait, XiLAN, sous réserve d'une prompt notification au Client, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

## **10 - Article 10 - ASSISTANCE**

Le fournisseur prendra les dispositions nécessaires pour assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau et des Services et pour qu'il soit remédié aux effets de toute défaillance du réseau dégradant la qualité des Services pour l'ensemble ou une partie des Clients, dans les délais les plus brefs, sauf en cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle du fournisseur et sous réserve des éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement des Services et des matériels.