

# Conditions Spécifiques de Vente applicables au service RING OVER (CSV)

ES21 GUYANE, Société par actions simplifiée au capital de 8 000 €, inscrite au RCS de Cayenne sous le n° 941 904 345 dont le siège social est sis Immeuble Les Ibis, 1 Av. G. Charlery, 97300 Cayenne, est une entreprise intervenant dans le secteur des services numériques, ci-dessous nommée « ES21 ».

A l'effet d'établir avec ses clients ci-dessous nommés le « CLIENT » des relations contractuelles transparentes, ES21 a établi les présentes Conditions Spécifiques de Vente. ES21 et le CLIENT, ensemble, sont dénommés ci-après les Parties et individuellement la Partie.

## Définitions

« **Service** » : Désigne l'ensemble des services de téléphonie fournis par ES21 CARAÏBES. Le Service est accessible via les plateformes <https://app.RINGOVER.com> et <https://dashboard.RINGOVER.com>, ainsi que via les applications mobiles RINGOVER pour iOS et Android.

« **ES21 CARAÏBES** » : Opérateur de service sous-traitant son activité télécom à RINGOVER en tant qu'opérateur technique.

« **Client ou Souscripteur** » : Toute personne morale, représentée par un individu âgé d'au moins 18 ans, qui s'inscrit au Service via ES21 CARAÏBES.

« **Licences** » : Droits temporaires accordés au Souscripteur pour créer des comptes utilisateurs.

« **Compte Souscripteur** » : Compte principal créé lors de la souscription au Service.

« **Compte Utilisateur** » : Compte secondaire créé par le Souscripteur.

« **Numéro RINGOVER** » : Numéro de téléphone attribué lors de la souscription ou utilisation du Service.

« **Bon de Commande** » : Document officiel émis par ES21 CARAÏBES, détaillant les services souscrits et le nombre de licences.

## Article 1 - Objet et champ d'application

1.1 Les présentes Conditions Spécifiques de Vente (CSV) s'appliquent au client utilisateur du service RINGOVER (ci-après dénommés « le Client » ou « le Souscripteur ») qui utilise ce service dans le cadre de son activité professionnelle.

1.2 Les présentes CSV régissent la fourniture du service de téléphonie par ES21 CARAÏBES qui assure directement la facturation, la gestion et le support du Service. Elles incluent également la signature des conditions générales de RING OVER, disponible sur le site de ES21 GUYANE à l'adresse <https://es21GUYANE.com..>

1.3 Ces CGV, qui définissent les droits et obligations des parties en matière de fourniture et d'utilisation du service téléphonique RINGOVER, doivent être acceptées par le Souscripteur. Ce dernier s'engage à les transmettre et à les faire respecter par toute personne invitée par ses soins à utiliser ce service (ci-après les « Utilisateurs »).

1.4 Les Conditions Générales de Vente de ES21 GUYANE ainsi que celles de RING OVER forment un tout avec les présentes Conditions Spécifiques. Ces CSV prévaudront sur toute autre clause figurant dans tout autre document, sauf bon de commande ou dérogation préalable, expresse et écrite. Pour toute assistance, ES21 CARAÏBES peut être contacté via le portail de support à l'adresse [suivante : https://assistance.gp](https://assistance.gp).

1.5 Pour souscrire au service de téléphonie RINGOVER, le Souscripteur doit :

- Soit remplir l'ensemble des champs obligatoires figurant sur le formulaire d'abonnement et valider son inscription. En cochant la case « J'ai lu et j'accepte les CGVs. », le Souscripteur reconnaît avoir examiné toutes les dispositions des Conditions Générales et des présentes Conditions Spécifiques et accepté de s'y soumettre sans aucune réserve ;
- Soit parapher, signer et renvoyer le Bon

de Commande dûment complété ainsi que toutes les annexes (qui comprennent les CGVs) à l'adresse suivante : ES21 CARAÏBES, 3 Immeuble Colorado, ZAC de Moudong Centre, 97122 BAIE MAHAULT, ou par signature électronique.

1.6 À tout moment, le Souscripteur peut modifier les informations le concernant et les paramètres de son compte, à partir de son compte accessible en ligne. Les frais éventuels (abonnements à la connexion Internet, etc.) induits par la souscription au Service et l'utilisation de ceux-ci sont à la charge du Souscripteur.

1.7 ES21 CARAÏBES se réserve le droit de changer le mode d'utilisation et les CGV et CSV de ses Services à tout moment. Les Souscripteurs sont informés de ces modifications par message électronique (envoyé à l'adresse électronique fournie lors de l'Inscription) et sur le site internet <https://es21GUYANE.com>. L'ensemble des modifications des Conditions Générales et Spécifiques s'appliqueront à tous les Souscripteurs, y compris les Souscripteurs inscrits avant le changement. Le Souscripteur sera informé au moins un mois avant l'entrée en vigueur des nouvelles conditions. Il est convenu que les relations contractuelles en cours avec ES21 CARAÏBES cesseront automatiquement si le Souscripteur informe ES21 CARAÏBES de son refus de respecter les Conditions Générales et Spécifiques ainsi modifiées, pour le cas où les modifications intervenues seraient substantielles, étant rappelé qu'aucune résiliation ne pourra intervenir si les changements intervenus sont purement administratifs et effectués dans l'intérêt du Client, s'ils sont directement imposés par la réglementation et/ou s'ils sont dénués d'impact sur les éléments substantiels du Service. À défaut et dans un délai de (1) mois à compter de la date de mise en ligne des CGV et CSV révisées, le Client sera réputé avoir accepté les termes des CGV et CSV révisées.

## Article 2 – Description du Service et prérequis

2.1 RINGOVER est un service de standard téléphonique sur internet, qui permet aux collaborateurs d'une société de recevoir et de passer des appels téléphoniques directement depuis un navigateur internet (sans logiciel à installer), une application mobile ou un téléphone SIP. RINGOVER permet aussi de transférer automatiquement les appels à destination du Numéro RINGOVER sur un numéro de téléphone fixe ou mobile et de recevoir et d'envoyer des fax, dans les conditions définies ci-après.

2.2 Ce Service est accessible à l'ensemble des professionnels. La personne souhaitant bénéficier du Service doit contacter ES21 CARAÏBES afin de s'inscrire et renseigner à cette occasion une adresse e-mail et une adresse postale correspondant à sa localisation géographique valides qui vont l'autoriser à créer un Compte Souscripteur et éventuellement des Comptes Utilisateurs en fonction du nombre de Licences achetées. ES21 CARAÏBES communique alors au Souscripteur, un ou plusieurs Numéros RINGOVER rattachés aux Comptes RINGOVER créés par le Souscripteur, les choix et le type de numéros proposés dépendant de la localisation indiquée par le Souscripteur lors de son Inscription. Le Service RINGOVER ne pourra pas être utilisé pour passer des appels d'urgence (112, 17, 18, 115...).

2.3 Avant de s'abonner, le Souscripteur doit s'assurer que son opérateur téléphonique/internet ou son administrateur réseau lui permet de recevoir et de passer des appels téléphoniques directement depuis les navigateurs internet Firefox (Version minimum 54) ou Chrome (version minimum 58), une application mobile ou un téléphone SIP. À défaut, l'utilisation du Service est impossible.

2.4 Avant la mise en œuvre de la prestation, un audit technique préalable sera réalisé par la société ES21 CARAÏBES pour s'assurer de la conformité des infrastructures du Souscripteur avec les exigences minimales nécessaires au bon fonctionnement des services de téléphonie. Cet audit a pour objectif de vérifier les éléments suivants :

- De disposer d'une connexion Internet de qualité, d'un débit réel de 2 Mb/s en réception et 1 Mb/s en émission ;
- De la priorisation des flux voix sur les flux données sur son réseau ;
- De l'utilisation d'un équipement d'accès respectant l'intégrité des messages SIP ;
- L'ouverture des flux vers les ports 443/TLS, 5060/UDP, 5060/TCP et de 20000-22000/UDP pour les RTP ;

- D'avoir une mémoire vive au moins égale à 2 Go ;
- De l'utilisation des codecs par ordre de préférence : OPUS, Speex, G711 (PC MA, PC MU).

2.5 ES21 CARAÏBES attire particulièrement l'attention du Client sur le fait que le protocole MRC P n'est pas supporté. Une présentation des services proposés par ES21 CARAÏBES est disponible sur le site à l'adresse suivante : <https://es21GUYANE.com> ; étant précisé que les Numéros RINGOVER ne sont pas publiés dans les annuaires téléphoniques, il appartient au Souscripteur de se rapprocher des services d'annuaires téléphoniques afin d'y faire figurer un ou plusieurs de ses Numéros RINGOVER.

## Article 3 – Conditions de souscription et activation du Service

3.1 Lors de la Souscription au Service, le Souscripteur devra justifier de son identité et de sa capacité à agir par la production de justificatifs (tels que l'extrait KBIS, pièce d'identité, pouvoirs, etc.). L'activation d'un Compte Souscripteur est laissée à l'appréciation de ES21 CARAÏBES, laquelle se réserve notamment le droit de ne pas activer le Compte Souscripteur en cas de doute sur l'identité ou la capacité à s'engager du Souscripteur, de déclarations inexactes de sa part, d'absence d'accord des centres de paiement bancaire concernés...

3.2 Lors de la création d'un Compte Utilisateur en vertu d'une Licence, un Numéro RINGOVER est attribué à l'Utilisateur. En application de la loi n° 2020-901 du 24 juillet 2020 visant à encadrer le démarchage téléphonique et à lutter contre les appels frauduleux et de la directive 2002/19/CE « Accès aux réseaux de communications électroniques », ES21 CARAÏBES fournit le Service en Union européenne et exige, pour la livraison du Service, que l'Utilisateur dispose d'une adresse (postale ou IP) située dans l'Union européenne lors de l'utilisation effective du Service. Les autorités de régulations peuvent, en ce sens, exiger des justificatifs de l'identité de l'Utilisateur en fonction du type et de la zone de numérotation du numéro de téléphone choisis lors de l'Inscription. Ces justificatifs devront être fournis par le Souscripteur dès la création du Compte Utilisateur. Aucune activation du Service ne sera possible tant que ces justificatifs n'auront pas été fournis. En l'absence de ces justificatifs, ES21 CARAÏBES se réserve le droit de résilier de plein droit tout Compte Utilisateur concerné et aucun remboursement ne sera effectué. En cas de déclarations inexactes lors de l'Inscription, et en l'absence de régularisation dans un délai de 8 (huit) jours après mise en demeure de ES21 CARAÏBES, celle-ci pourra résilier de plein droit le Compte Utilisateur. Toutes les sommes versées par le Client resteront acquises.

## Article 4 – Abonnement et utilisation du Service

4.1 Le Client a la faculté de bénéficier du Service en souscrivant soit (i) une offre sans engagement de durée ou offre avec un engagement de durée de douze (12) mois renouvelable par tacite reconduction pour des périodes de douze (12) mois. Les tarifs de l'abonnement sont accessibles sur le Bon de Commande.

4.2 Le Service sera activé et intégralement facturé à réception du Bon de Commande du Client par ES21 CARAÏBES, sauf en cas de portabilité entrante de numéros de téléphone. Lorsque le Client sollicite une portabilité entrante, il doit envoyer à ES21 CARAÏBES, dans un délai de 7 (sept) jours maximum à compter de l'envoi par ses soins du Bon de Commande les informations et documents demandés lors de la Souscription nécessaires à cette portabilité, à savoir : la dernière facture du ou des opérateur(s) des numéros de téléphones concernés par la portabilité, le relevé d'identité opérateur (RIO), le justificatif de domicile, une pièce d'identité ainsi que le mandat de portabilité dûment complété. A réception de l'intégralité des documents susmentionnés et sous réserve du respect du délai précité, ES21 CARAÏBES lancera la procédure de portabilité. À défaut de transmission des documents susmentionnés dans le délai précité de 7 (sept) jours, ES21 CARAÏBES pourra mettre un terme de façon unilatérale au contrat. Le Client devra alors régler une pénalité forfaitaire égale à deux-cent cinquante euros hors taxe (250€ HT). Le Service sera facturé et activé le jour de la portabilité entrante des numéros.

4.3 Dans le cas où la portabilité entrante des numéros serait réalisée à différentes dates, la facturation et le début de l'engagement débiteront le jour de la portabilité entrante du premier numéro. Pour tous les

autres cas, la date de début de l'engagement sera entendue comme étant le premier jour de la période facturée tel qu'indiqué sur la première facture. Par ailleurs, l'Utilisateur peut recevoir et envoyer des fax sous réserve de souscrire un numéro de fax en option. Lors de la Souscription, le Souscripteur a la possibilité, sous réserve d'être éligible, d'opter pour une Licence comprenant des appels illimités ou pour une Licence à la consommation.

**4.4** En cas de Souscription de Licences avec appels illimités, l'ensemble des Utilisateurs rattachés au Compte Souscripteur en vertu des Licences achetées par ce dernier bénéficie d'un forfait d'appels et d'envoi de fax illimité vers les destinations accessibles à la page du Bon de Commande "Tarifs des appels" et ci-après désignées sous le terme "Zone 1" ou "Inclus". Suite à une récente évolution de la réglementation et de la politique tarifaire des opérateurs téléphoniques internationaux, les opérateurs téléphoniques de certains pays Européens (Espace Économique Européen et Suisse) surtaxent les appels en fonction du pays d'origine de l'appel. Par conséquent, pour bénéficier des appels illimités vers les destinations de l'Espace Économique Européen inclus dans le forfait, l'Utilisateur doit appeler en présentant un numéro de téléphone de l'un des pays membres de l'Espace Économique Européen. Si l'Utilisateur présente un autre type de numéro de téléphone pour appeler vers une destination de l'Espace Économique Européen, l'appel sera alors facturé au tarif indiqué à l'URL suivante : <https://www.RINGOVER.fr/tarifs>. À ce titre, la société ES21 CARAÏBES procédera à la refacturation de l'Utilisateur, en appliquant les conditions tarifaires mentionnées sur le site précité.

**4.5** De même, pour bénéficier des appels illimités vers la Suisse inclus dans le forfait, l'Utilisateur doit appeler en présentant un numéro de téléphone de Suisse. Si l'Utilisateur présente un autre type de numéro de téléphone pour appeler vers la Suisse, l'appel sera alors facturé au tarif indiqué à l'URL suivante : <https://www.RINGOVER.fr/tarifs>.

**4.6** Le forfait avec appels illimités est destiné à un usage traditionnel de téléphonie d'entreprise, dans le cadre d'une conversation interpersonnelle entre deux personnes physiques. Les professionnels des télécommunications (opérateurs téléphoniques, centre d'appels, téléboutiques, sociétés de téléprospection...) ne sont pas éligibles au forfait avec appels illimités. L'utilisation du forfait avec appels illimités doit être raisonnable. Pour chaque Utilisateur, au cours d'une période déterminée, le taux d'utilisation du Service est la proportion du temps pendant lequel l'Utilisateur est en communication avec les correspondants qu'il a appelés en utilisant le Service. Ainsi, on entend par taux moyen d'utilisation du Service la moyenne du taux d'utilisation du Service observée sur un ensemble d'Utilisateurs, au cours d'une période déterminée.

**4.7** L'utilisation du forfait avec appels illimités s'effectue sous réserve des conditions suivantes :

- L'utilisation est considérée comme raisonnable lorsque le taux moyen d'utilisation du Service observé sur l'ensemble des Utilisateurs rattachés au Compte Souscripteur est inférieur à cinq fois le taux moyen d'utilisation du Service tel qu'observé sur la base client de RINGOVER bénéficiant d'un forfait avec appels illimités au cours des six derniers mois. En cas d'utilisation abusive, inappropriée ou non conforme aux conditions prévues dans les présentes, ES21 GUYANE se réserve le droit de migrer l'ensemble des Utilisateurs vers un forfait à la consommation, mieux adapté à ses usages, sans droit de retour au forfait avec appels illimités est sans indemnité pour le Souscripteur..

Lorsque le Souscripteur bénéficie de l'option SIP, tout usage du forfait avec appels illimités faisant appel à des dispositifs de traitement automatisé des appels (commutateur, PABX, dialer,...) est strictement interdit et considéré comme étant une fraude et entraînera la résiliation de plein droit du forfait avec appels illimités. Le Compte Utilisateur de chaque Utilisateur n'est utilisable que par cet Utilisateur, depuis le navigateur web de son ordinateur personnel ou depuis son téléphone IP personnel. Le partage et l'usage mutualisé du Compte Utilisateur ne sont pas autorisés. En particulier, l'utilisation du Compte Utilisateur comme fournisseur de collecte et/ou de terminaison d'appels n'est pas autorisée et il est notamment interdit d'utiliser le Service pour recevoir ou émettre des appels avec un commutateur téléphonique, un standard téléphonique, un automate d'appel ou un logiciel de téléphonie.

**4.8** Le Compte utilisateur est limité à un seul appel simultané par Utilisateur. Sur option payante, un Utilisateur peut bénéficier de canaux d'appels supplémentaires. Pour pouvoir passer ou recevoir des

appels non compris dans ce forfait illimité, le Souscripteur doit au préalable acheter des crédits de communications (prépayés), qui seront utilisables par l'ensemble des Utilisateurs. Ces crédits valables pendant toute la durée de la souscription de l'abonnement, sont non remboursables, non échangeables et non transférables à un autre Compte Souscripteur.

**4.9** Dans les pays éligibles, l'Utilisateur peut bénéficier d'un Numéro RINGOVER de téléphone mobile réservé uniquement à un usage interpersonnel. En particulier, si à un instant T, pour un Numéro RINGOVER de téléphone mobile, le nombre de SMS envoyés moins le nombre de SMS reçus est supérieur à cent, ou si le nombre de SMS envoyés sur les 30 derniers jours est supérieur à dix mille, ou si sur les 30 derniers jours le volume d'appels reçus sur le numéro mobile est supérieur à dix-mille minutes, ES21 CARAÏBES se réserve le droit de suspendre de plein droit le numéro mobile. Il n'est pas possible d'envoyer des SMS+, des SMS surtaxés et des SMS à destination de l'international. En fonction de l'offre choisie, le Souscripteur peut activer ou désactiver l'option d'enregistrement automatique. La réglementation relative à l'enregistrement de conversations téléphoniques et à leur durée de conservation variant selon les pays / les zones géographiques concernés, il appartient aux Souscripteurs et aux Utilisateurs, lorsqu'ils envisagent d'activer cette option, de s'assurer de son caractère légal au regard des normes applicables, étant précisé que dans certains pays, l'Utilisateur doit informer ses correspondants de l'enregistrement de leur conversation téléphonique et du fait qu'ils peuvent à tout moment s'opposer à un tel enregistrement. L'utilisation de cette option d'enregistrement s'effectue sous la seule responsabilité des Souscripteurs et des Utilisateurs du Service auxquels il incombe de s'assurer du respect de la réglementation locale. Les Souscripteurs et Utilisateurs du Service s'engagent donc en cas de réclamation relative à l'enregistrement de conversation téléphonique à ne pas rechercher la responsabilité de ES21 CARAÏBES et à garantir ES21 CARAÏBES de toute demande, montant et/ou condamnation qui pourraient être dirigées à son encontre de ce chef. ES21 CARAÏBES de son côté rejette toute responsabilité quelle qu'elle soit en cas d'utilisation non conforme de l'option d'enregistrement de conversation téléphonique par les Souscripteurs et/ou les Utilisateurs.

**4.10** En cas d'activation de l'option d'enregistrement des appels, les appels enregistrés seront conservés sur les serveurs de RINGOVER pour une période de six (6) mois étant précisé que la responsabilité de ES21 CARAÏBES ne pourra en aucun cas être recherchée au titre de ces enregistrements, de leurs contenus, ou de leur archivage. Les appels sont enregistrés sur les serveurs de RINGOVER. ES21 CARAÏBES garantissent la confidentialité des fichiers ainsi archivés et s'engage à ne pas les divulguer auprès de tiers sauf en cas de commandement d'une autorité légitime, telle qu'une décision de justice. En cas de résiliation de l'option d'enregistrement des appels et/ou du Service, ES21 CARAÏBES supprimera automatiquement l'ensemble des fichiers archivés de l'Utilisateur. Il incombe donc dans un tel cas à l'Utilisateur et au Souscripteur de bien veiller à télécharger au préalable l'ensemble de ses fichiers. Les Comptes Souscripteur et Utilisateur sont résiliables d'un (1) mois sur l'autre en facturation mensuelle ou moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois avant le terme en cas d'abonnement pour une durée égale ou supérieure à douze (12) mois. Ces délais commencent à courir à compter de la réception du courrier de résiliation par ES21 CARAÏBES. En cas de dépassement du forfait les appels seront facturés à la seconde, selon nos tarifs en vigueur (à titre d'exemple : pour la France Fixe : trois centimes d'euros HT (0,03 € HT) par minute).

**4.11** Le Souscripteur peut essayer gratuitement l'offre Smart du Service pendant sept (7) jours, conformément aux présentes CSV et dans les limites suivantes : 5 Utilisateurs maximum, dans la limite de 5 Numéros RINGOVER et 1 heure d'appel vers les pays inclus par Utilisateur. Le Souscripteur peut résilier à tout moment et sans frais son compte de test depuis l'URL <https://dashboard.RINGOVER.com/>. À défaut de résiliation, le Souscripteur accepte de souscrire à l'offre Smart sans engagement dans les conditions des présentes CSV. Pour activer son compte de test, le Souscripteur devra justifier de son identité. À défaut le compte de test sera résilié de plein droit. Le Souscripteur ne peut bénéficier que d'un seul compte de test gratuit.

## Article 5 – Service de retranscription par écrit des

## conversations téléphoniques

**5.1** ES21 CARAÏBES peut être amenée à proposer un service de retranscription par écrit des conversations téléphoniques et des messages vocaux. À ce titre, elle s'engage à respecter la réglementation relative à la retranscription par écrit des conversations téléphoniques et des messages vocaux et à leur durée de conservation variant selon les pays / les zones géographiques concernés. Il est précisé que dans certains pays / zones géographiques, une telle retranscription est susceptible d'être prohibée ou conditionnée notamment au recueil préalable du consentement de l'interlocuteur.

**5.2** L'utilisation de cette fonction s'effectue sous la seule responsabilité des Souscripteurs et des Utilisateurs du Service auxquels il incombe de s'assurer du respect de la réglementation locale. Les Souscripteurs et Utilisateurs du Service s'engagent donc en cas de réclamation relative à la retranscription par écrit des conversations téléphoniques ou des messages vocaux à ne pas rechercher la responsabilité de ES21 CARAÏBES et son partenaire ES21 CARAÏBES et à garantir ES21 CARAÏBES de toute demande, montant et/ou condamnation qui pourraient être dirigées à son encontre de ce chef. ES21 CARAÏBES de son côté rejette toute responsabilité quelle qu'elle soit en cas d'utilisation non conforme de la fonction de retranscription par écrit des conversations téléphoniques et/ou des messages vocaux par les Souscripteurs et/ou les Utilisateurs.

**5.3** Le but de ce service n'est pas de retranscrire à l'identique la conversation téléphonique ou le message vocal, mais de permettre à l'Utilisateur d'avoir une idée du contenu de ce message ou de cette conversation. Il est de la responsabilité de l'Utilisateur de vérifier l'exactitude des informations communiquées. ES21 CARAÏBES s'engage à faire ses meilleurs efforts afin de donner satisfaction au Client, mais ne garantit pas l'exactitude de la transcription. ES21 CARAÏBES ne peut pas être tenu responsable des erreurs de transcription, ni de ses éventuelles conséquences. Les incidents relatifs à la fourniture de ce Service peuvent être signalés à ES21 CARAÏBES 7j/7j et 24h/24h à l'adresse suivante : <https://assistance.gp>.

## Article 6 - Tarifs

### 6.1 Acceptation des nouveaux tarifs

ES21 CARAÏBES se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Toute baisse des tarifs pourra être réalisée par ES21 CARAÏBES sans délais particuliers. Dans le cas d'une hausse des tarifs, ceux-ci seront communiqués au Client au minimum un (1) mois avant leur entrée en vigueur, par un message envoyé à son adresse e-mail de contact. L'utilisation continue du Service ou la non-résiliation du Service passé ce délai d'un (1) mois constituera pour le Client une acceptation des nouveaux tarifs.

### 6.2 Cas particuliers

ES21 CARAÏBES attire l'attention de ses Clients sur le fait que par exception à l'article 6.1, ce dernier ne dispose pas de la faculté de résilier le Service si la hausse des tarifs SMS ou des minutes de télécommunications résulte :

- d'une modification de la réglementation des télécommunications applicables ;
- de décisions judiciaires et/ou administratives ;
- d'une hausse des tarifs des opérateurs téléphoniques partenaires de ES21 CARAÏBES.

### 6.3 Mode de paiement

Le paiement du Service s'effectue par prélèvement bancaire. Lors de la Souscription, le Souscripteur fournit ses coordonnées bancaires et autorise ES21 CARAÏBES à prélever automatiquement sur son compte bancaire les sommes dues en exécution du Service, conformément aux présentes CSV. Le Service fonctionne par la suite en prépaiement. La mensualité fera ainsi l'objet d'un prélèvement automatique à dix (10) jours de la date de facture. Pour le bon fonctionnement des paiements par prélèvement SEPA, le Client devra signer à ES21 CARAÏBES un mandat de prélèvement SEPA, lequel comportera les informations relatives à chacun de ces prélèvements. Chaque facture transmise au Client, quel que soit le mode de transmission (généralement par voie électronique), précisera que le paiement sera effectué par prélèvement SEPA conformément à la date d'échéance du prélèvement indiquée sur la facture. Il est expressément convenu entre les Parties par dérogation aux règles de l'EPC applicables en matière de paiement par prélèvement SEPA, qu'une

notification préalable sera adressée au Client par voie électronique au moins trois (3) jours avant la date effective du prélèvement par l'opérateur de prélèvement bancaire de ES21 CARAÏBES. En cas d'ajout d'Utilisateurs supplémentaires, les abonnements correspondants seront facturés au prorata jusqu'à la prochaine date anniversaire de l'abonnement initial. Dans les cas où le Client se verrait attribuer des numéros de services à valeur ajoutée entraînant des versements au Client, la signature du présent contrat emporte acceptation du contrat cadre de service de paiement de Lemon Way tel qu'il figure (et tel qu'il pourra être modifié) sur le site de Lemon Way : <https://www.lemonway.com/conditions-generales-utilisation>.

#### **6.4 Facturation**

Les factures sont établies mensuellement le 1<sup>er</sup> jour ouvrable de chaque mois. Le Client recevra sa facture par e-mail sur les adresses communiquées à ES21 CARAÏBES. En cas de refus de paiement de la part de notre partenaire bancaire, le Client sera averti de l'échec de la procédure par un message envoyé vers son adresse e-mail de contact.

ES21 CARAÏBES se réserve le droit de résilier l'accès au service si le Client n'a pas régularisé son paiement dans un délai de sept jours après l'envoi de ce message, sans que cela ne constitue en aucun cas un préjudice pour le Client. Les sommes perçues par ES21 CARAÏBES sont irrémédiablement acquises. Elles ne peuvent pas faire l'objet d'un remboursement. Toutes les factures émises seront dues, même en cas de suspension du Service par ES21 CARAÏBES consécutive à un impayé de la part du Client. ES21 CARAÏBES tient à disposition du Client les éléments concernant la facturation. La facturation du Client est effectuée en fonction des données enregistrées systématiquement sur les supports informatiques de ES21 CARAÏBES, conservées pendant cinq (5) ans à compter de la fin de la relation contractuelle. Ces données font foi de l'utilisation du Service par le Client.

#### **6.5 Contestation**

En cas de contestation à l'égard des sommes facturées par ES21 CARAÏBES pour utiliser le Service, le Client doit effectuer une notification par lettre recommandée avec avis de réception dans les trente (30) jours suivant la date d'émission de la facture, en indiquant le numéro de facture sur laquelle porte la contestation. Le Client reste tenu du paiement dans l'attente d'une issue. En cas de réduction de la facture contestée, ES21 CARAÏBES émettra un avoir au profit du Client qui viendra en déduction de la facture suivante après accord entre les deux Parties.

#### **6.6 Retard de paiement**

Des pénalités de retard seront dues sans qu'un rappel soit nécessaire, si le paiement intervient après la date mentionnée sur la facture. Le taux d'intérêt applicable dans ce cas sera le taux directeur semestriel de la Banque centrale européenne en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier ou 1<sup>er</sup> juillet, majoré de 10 points, sans que ce taux puisse être inférieur à trois fois le taux d'intérêt légal. Une indemnité forfaitaire de 40 € sera également due pour frais de recouvrement à l'occasion de tout retard de paiement conformément aux articles L. 441-10 et D. 441-5 du Code de commerce, étant précisé que ES21 CARAÏBES se réserve la possibilité de réclamer une indemnisation complémentaire en cas de recours à un professionnel chargé des relances, mises en demeure et de façon générale du recouvrement de ses créances.

#### **6.7 Taxes**

Tous les prix indiqués dans les présentes CSV ou sur le site internet <https://es21guyane.com> sont libellés en Euros. Par défaut, le taux de TVA applicable en Guadeloupe et en Martinique est de 8,5 %. Toutefois, le taux de TVA effectivement appliqué au Client dépendra de sa situation géographique et des informations fournies lors de son inscription. Conformément à la réglementation fiscale en vigueur, les territoires de Saint-Martin et de Saint-Barthélemy sont exonérés de TVA. En conséquence, les Clients résidant dans ces territoires bénéficieront d'une facturation hors taxe (HT).

### **Article 7 – Conditions d'utilisation**

#### **7.1 Utilisation conforme à la loi**

Il appartient aux Souscripteurs et/ou aux Utilisateurs de s'assurer du respect de la réglementation locale applicable lorsqu'ils utilisent le Service RINGOVER. En cas de doute, il leur appartient de se renseigner auprès des autorités compétentes ou de consulter leur conseil. La responsabilité de ES21 CARAÏBES ne pourra pas être engagée pour l'hypothèse où les

Souscripteurs et/ou les Utilisateurs manqueraient à cette obligation. Toutes les commandes passées à ES21 CARAÏBES sont destinées à l'usage professionnel du Client. Le Client et les Utilisateurs du Service reconnaissent qu'ils ne doivent pas utiliser le Service pour recevoir et transmettre des informations illégales, nuisibles, diffamatoires, vulgaires, obscènes ou réprouvables à un titre ou à un autre. ES21 CARAÏBES n'exerce aucun contrôle sur le contenu de l'information véhiculée sur son réseau. Au cas où la responsabilité de ES21 CARAÏBES serait recherchée en raison d'un manquement par le Client, aux obligations qui lui incombent, aux termes de la loi ou de ces CGSV, ce dernier s'engage à garantir ES21 CARAÏBES contre toute condamnation prononcée à son encontre, cette garantie couvrant notamment tous les frais de justice, indemnités versées et honoraires d'avocat qui pourraient être mis à sa charge. Le Client et les Utilisateurs sont entièrement responsables de l'utilisation et de la surveillance des éléments qui leur sont communiqués par ES21 CARAÏBES et particulièrement le Numéro RINGOVER et les identifiants qui leur sont transmis. Le Client et les Utilisateurs s'engagent à ne pas utiliser de dispositifs ou logiciels aux fins de perturber ou tenter de perturber le bon fonctionnement du Service, singulièrement en imposant une charge disproportionnée aux infrastructures de ES21 CARAÏBES ou de son sous-traitant technique RINGOVER GROUP. En cas de violation de la sécurité de son système informatique et/ou de ses réseaux ES21 CARAÏBES en informera les autorités compétentes. Le Client s'interdit de céder partiellement ou totalement et/ou de transférer le contrat le liant à ES21 CARAÏBES, sans avoir obtenu préalablement son autorisation.

#### **7.2 Limitations techniques**

L'accessibilité au Service est uniquement possible depuis les dernières versions des navigateurs internet Chrome (v22 et ultérieurs) et Firefox (v21 et ultérieurs). Pour une utilisation optimale, ES21 CARAÏBES recommande de toujours utiliser la dernière version du navigateur utilisé. La qualité de la communication dépend de la qualité de la connexion internet de l'utilisateur sur laquelle ES21 CARAÏBES n'a aucune emprise. ES21 CARAÏBES ne peut en aucun cas être tenue responsable en cas de perturbation du Service consécutive à un problème de connexion internet du Client ou des Utilisateurs. Le service RINGOVER ne peut pas être utilisé pour passer des appels d'urgence locaux (112, 17, 18, 115...). L'utilisateur doit donc veiller à disposer d'un téléphone mobile ou une autre ligne fixe pour pouvoir joindre les numéros d'urgence notamment en cas de survenance d'une panne de service. ES21 CARAÏBES attire particulièrement l'attention du Client sur le fait que le Service ne doit pas être utilisé comme ligne d'astreinte, ni pour une activité nécessitant une accessibilité à 100 %.

### **Article 8 – Exclusions de garantie et limitation de responsabilité**

Les exclusions de garantie et les limitations de responsabilité listées ci-dessous se font dans le cadre de la loi qui régit le présent accord.

#### **8.1 Exclusions de garantie**

ES21 CARAÏBES exclut toute responsabilité pour le cas où les Souscripteurs et/ou les Utilisateurs ne respecteraient pas la réglementation applicable, conformément aux présentes CSV. Le Client reconnaît ici expressément qu'il utilise le Service en toute connaissance de cause, et notamment qu'il connaît les caractéristiques et le fonctionnement du réseau internet, ainsi que les limitations qui lui sont inhérentes. Le Service est fourni avec le maximum de conscience professionnelle. ES21 CARAÏBES ne consent toutefois au Client aucune garantie particulière, mais mettra en œuvre ses compétences pour obtenir les résultats les plus satisfaisants. ES21 CARAÏBES ne garantit pas que le service RINGOVER corresponde exactement aux besoins du Client. Le Client reconnaît que les caractéristiques et les contraintes d'Internet ne permettent pas toujours de garantir la sécurité, la disponibilité et l'intégrité des transmissions de données sur Internet. ES21 CARAÏBES ne garantit pas la qualité des résultats obtenus par le service RINGOVER, pas plus que la précision, ni la sûreté des communications ou des transmissions, ni l'altération éventuelle des données transmises par le Client, ni l'exactitude des informations acquises par le truchement de RINGOVER. Le Client reconnaît expressément utiliser le Service à ses propres risques et périls. ES21 CARAÏBES ne pourra, en aucune circonstance, être tenu responsable en cas de dommage direct ou indirect, notamment en cas de perte de temps, de chiffre d'affaires, de perte ou altération de données de la part du Client, lié à un dysfonctionnement du

Service. La responsabilité de ES21 CARAÏBES ne pourra être engagée que pour les dommages résultant directement de son fait ou de sa négligence. En particulier, le Service pourra momentanément être interrompu pour cause de maintenance, de mises à jour ou d'améliorations techniques, ou pour en faire évoluer le contenu et/ou la présentation. Dans la mesure du possible ES21 CARAÏBES informera ses Clients préalablement à une opération de maintenance ou de mise à jour. Le Client renonce à rechercher la responsabilité de ES21 CARAÏBES au titre du fonctionnement et de l'exploitation du Service et particulièrement en cas d'interruptions momentanées du Service pour la mise à jour de certains fichiers, de difficultés de fonctionnement ou interruption momentanée du Service indépendante de la volonté de ES21 CARAÏBES, telles que, sans que cette liste soit limitative, les pannes d'équipement, les défaillances de réseau, les interruptions de l'alimentation électrique, les événements naturels, les catastrophes ou tout autre cas de force majeure ou encore en cas de panne d'électricité ou d'interruption des services de télécommunications. Le Client comprend et reconnaît ici que toute information matérielle ou données téléchargées ou en tous les cas obtenus grâce à l'utilisation du Service, le sont à ses risques et périls et qu'il est le seul responsable des dommages éventuels sur son système informatique ou d'une perte de donnée consécutive à un tel problème. Aucune information, aucun conseil, ni oral, ni écrit, obtenu par le Client de la part de ES21 CARAÏBES ou de son service ne sauront créer de garantie additionnelle. ES21 CARAÏBES ne peut être tenue responsable des contenus transférés grâce au Service. À ce titre, le Client est tenu seul responsable du contenu des transmissions. Le Client s'engage à utiliser le Service conformément à la réglementation en vigueur et à ne pas diffuser de contenus illicites. Il est ainsi interdit d'utiliser le Service pour effectuer des appels choquants, indécents, menaçants, anonymes, ou de manière frauduleuse ou encore dans le cadre d'activités illicites. Le Client doit également prendre toutes les précautions raisonnables pour assurer que cela ne se produise pas. En particulier, ES21 CARAÏBES ne pourra être tenu responsable d'une quelconque manière des détails des appels et des communications reçues grâce au Service.

#### **8.2 Limitation de responsabilité**

En aucun cas ES21 CARAÏBES, ses fournisseurs, employés ou sous-traitants ne peuvent être tenus pour responsables d'un incident indirect, de dommages spécifiques ou consécutifs résultant d'une mauvaise utilisation ou de l'inexpérience à utiliser le Service. Aucun surcoût résultant de l'approvisionnement en matériel ou en services de substitution ne sera remboursable. Si la responsabilité de ES21 CARAÏBES devait malgré tout être retenue au titre de l'exécution de ce contrat, le Client ne pourrait prétendre qu'à l'obtention de crédits de communication en compensation ou au remboursement du montant de son abonnement mensuel correspondant à la période sur laquelle porte la réclamation du Client.

### **Article 9 – Obligations du Souscripteur et des Utilisateurs**

**9.1** Comme indiqué notamment aux présentes CSV, il incombe aux Souscripteurs et/ou aux Utilisateurs de s'assurer du respect de la réglementation locale applicable lorsqu'ils utilisent le Service de ES21 CARAÏBES.

**9.2** Le Souscripteur garantit que les données qu'il communique sont exactes et conformes à la réalité. Il s'engage à les remettre à jour régulièrement et à informer les équipes de ES21 CARAÏBES sans délai en cas de modification des données communiquées lors de son inscription et, le cas échéant, à procéder lui-même auxdites modifications.

**9.3** Le Souscripteur et les Utilisateurs doivent payer leur abonnement internet (internet fixe ou data mobile) pour pouvoir utiliser le Service. En cas de redirection des appels sur le mobile de l'utilisateur, ce dernier devra assumer tous les frais afférents, particulièrement en cas de déplacement dans un pays étranger. Le Souscripteur est tenu de payer les factures émises par ES21 CARAÏBES conformément aux dispositions de l'article 6.

**9.4** Le Souscripteur et l'utilisateur s'engagent à communiquer à ES21 CARAÏBES une adresse e-mail valide pour la durée du contrat et à informer sans délai ES21 CARAÏBES de tous changements des coordonnées renseignées lors de l'inscription et à respecter les présentes Conditions Spécifiques de Vente ainsi que les Conditions Générales de Vente de RINGOVER. À défaut, ES21 CARAÏBES se réserve la faculté de suspendre sans préavis ou de résilier le

Compte Souscripteur ainsi que les Comptes Utilisateurs afférents.

**9.5** Le Souscripteur et l'Utilisateur feront leur affaire personnelle des droits et des obligations envers les sociétés de gestion des droits d'auteurs, compositeurs, éditeurs, producteurs et autres ayant droits, traitant des musiques d'attente téléphonique qu'ils ont intégrées, ES21 CARAÏBES exclue expressément toute responsabilité à ce titre.

**9.6** Le Client est responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des éléments d'identification (codes d'accès, identifiants et numéro de téléphone...) fournis par ES21 CARAÏBES et sera redevable de toute utilisation du Service effectuée avec ses identifiants dont il est présumé être l'auteur. Il appartient, en effet, au Client de mettre en place les mesures nécessaires pour protéger ses données, étant précisé que ES21 CARAÏBES recommande au Client de changer régulièrement son mot de passe, et notamment lors de sa première connexion au Compte Utilisateur. L'Utilisateur s'engage à utiliser des mots de passe sécurisés et à éviter les combinaisons trop simples (exemple 123456 ou sa date de naissance...).

**9.7** Au cas où la responsabilité de ES21 CARAÏBES serait recherchée en raison d'un manquement par le Client, aux obligations qui lui incombent, aux termes de la loi ou de ces CSV, ce dernier s'engage à garantir ES21 CARAÏBES contre toute condamnation prononcée à son encontre, cette garantie couvrant tous les frais de justice, indemnités versées et honoraires d'avocat qui pourraient être mis à sa charge.

**9.8** Si le Client a des raisons de penser qu'une personne utilise ses éléments d'identification ou son compte, il devra immédiatement en informer ES21 CARAÏBES et modifier son mot de passe, sachant que ES21 CARAÏBES ne pourra pas être tenue responsable en cas de divulgation à des tiers de ces données. Le Client reconnaît enfin être seul responsable d'éventuels préjudices qui pourraient résulter d'une utilisation du Service à partir de son Compte Souscripteur.

**9.9** Le Client s'engage à ne pas interagir directement avec RINGOVER pour toute question ou assistance.

#### **Article 10 – Mises à jour**

ES21 CARAÏBES se réserve le droit d'ajouter, de modifier ou de retirer des fonctionnalités aux Services sans préavis. ES21 CARAÏBES pourra également apporter les correctifs qu'il juge nécessaire au Service. L'Utilisateur devra toujours utiliser la dernière version du Service et ne peut pas demander à avoir accès aux versions antérieures. Cependant, ES21 CARAÏBES s'engage, dans la mesure du possible, à limiter les modifications susceptibles de perturber de manière significative l'usage normal du Service. En cas de modification majeure impactant l'accessibilité ou la continuité des Services, ES21 CARAÏBES s'efforcera d'informer les Utilisateurs dans les meilleurs délais.

#### **Article 11 – Garantie et continuité du service**

**11.1** Les Incidents relatifs à la fourniture du Service peuvent être signalés à ES21 CARAÏBES par le Client du lundi au vendredi de 7h30 à 16h30 à l'adresse suivante : <https://assistance.gp>. ES21 CARAÏBES s'engageant alors à tout mettre en œuvre, avec l'assistance de ce dernier, pour traiter l'incident dans les meilleurs délais. ES21 CARAÏBES s'efforcera ainsi de rétablir le Service dans un délai de deux (2) heures à compter du signalement de l'incident par le Client.

**11.2** Le service client ne fonctionnant qu'en langues française et anglaise, la réponse à des messages rédigés en d'autres langues n'est pas garantie.

**11.3** À défaut de rétablissement du Service, ES21 CARAÏBES versera sur demande du Client, une indemnité libératoire, sous forme d'avoir sur sa prochaine facture, dont le montant est égal à :- 2.5 % du montant de la facture émise au titre du mois considéré si le taux mensuel de disponibilité du Service est compris de 99,95% à 99,5 % ; - 5 % du montant de la facture émise au titre du mois considéré si le taux mensuel de disponibilité du Service est compris entre 99,5 % à 99 % ; - 10 % du montant de la facture émise au titre du mois considéré si le taux mensuel de disponibilité du Service est inférieur à 99 % ; à moins que l'Incident ne soit imputable au Client ou à un manque de collaboration de sa part, à une tierce personne (opérateur extérieur ...), à un équipement ou un service non fourni par ES21

CARAÏBES ou à une saturation du réseau, ou encore à une opération de maintenance convenue avec le Client. Dans ces derniers cas, la responsabilité de ES21 CARAÏBES ne pourra pas être engagée et aucune demande de réparation ne pourra être formulée par le Client à son encontre.

#### **Article 12 – Propriété**

**12.1** En cas de clôture de son compte RINGOVER pour quelque raison que ce soit, le Client accepte que le numéro d'appel puisse être attribué, passé un délai de six (6) mois, à un autre Client ou pour un autre service.

**12.2** Le Client reconnaît expressément que la société ES21 CARAÏBES ne sera pas responsable des inconvéniens (pas plus que des dommages spécifiques) découlant d'une telle réaffectation et renonce par là même à toute réclamation relative à cette réaffectation, même si ES21 CARAÏBES a été avisée de possibles conséquences négatives à l'égard du Client.

**12.3** Le Client pourra cependant conserver son Numéro RINGOVER en cas de demande de portabilité sortante vers un autre opérateur. Cette demande devra être effectuée par le nouvel opérateur téléphonique du Client au minimum vingt (20) jours calendaires avant la fin de la période d'abonnement RINGOVER du Souscripteur.

**12.4** Une fois la période d'abonnement du Client révolue, aucune demande de portabilité ne pourra être prise en compte. En cas d'impossibilité technique de réaliser la portabilité sortante du Numéro RINGOVER ou en cas de dysfonctionnement ultérieur à la portabilité sortante du Numéro RINGOVER, la responsabilité de ES21 CARAÏBES ne saurait être engagée.

#### **Article 13 – Portabilité**

##### **13.1 Portabilité entrante**

Conformément aux Conditions Générales de Vente de RINGOVER, sous réserve d'éligibilité technique, lors de la Souscription au service RINGOVER, le Souscripteur peut porter son ou ses numéros de téléphone existants. Le Souscripteur reconnaît être le titulaire légitime des numéros de téléphone dont il sollicite la portabilité. Le Souscripteur déclare être informé que la portabilité de son numéro entraîne la résiliation de sa ligne ainsi que l'arrêt des services associés initialement au numéro porté. En cas d'arrêt des services associés, ES21 CARAÏBES ne pourra pas être tenu pour responsable. Il est de la responsabilité du Client de s'assurer auprès de son précédent fournisseur de service que la portabilité de son numéro sera sans impact sur les autres services tel que l'accès internet. Toute annulation de portabilité de la part du Souscripteur sera facturée à partir du moment où la portabilité a été acceptée par ES21 CARAÏBES et que le Souscripteur a reçu une date prévisionnelle de portabilité. En cas d'annulation de la portabilité, l'indemnité due sera égale à un montant forfaitaire de deux cent cinquante euros hors taxe (250 € HT). Si le Souscripteur souhaite effectuer une portabilité retour vers son opérateur d'origine, il devra le signaler à ES21 CARAÏBES avant la date de réalisation effective de la portabilité de son numéro vers le réseau de RINGOVER GROUP. La demande de portabilité du numéro du Souscripteur ne sera initiée par ES21 CARAÏBES qu'à réception de la totalité des documents demandés lors de l'inscription au Service RINGOVER (mandat de portabilité complet et signé, pièces justificatives). Tout dossier incomplet rendra impossible le lancement de la demande de portabilité. La réalisation de la portabilité du numéro du Souscripteur dépend en partie de l'opérateur de la ligne du Souscripteur. À ce titre, en cas de non-respect des délais annoncés de portabilité, la responsabilité de ES21 CARAÏBES ne saurait être engagée s'il est démontré qu'elle n'est pas responsable. Les portabilités entrantes sont réalisées du lundi au vendredi sur un horaire technique imposé par les opérateurs d'infrastructures, lequel sera communiqué au préalable au Souscripteur. Toute demande de portabilité entrante en dehors de ces créneaux horaires de la part du Souscripteur, si elle est acceptée par ES21 CARAÏBES, fera l'objet d'une facturation supplémentaire au Souscripteur.

##### **13.2 Portabilité sortante**

Les Numéros RINGOVER peuvent être portés par les Souscripteurs sous certaines conditions. La portabilité des Numéros RINGOVER doit être demandée par le nouvel opérateur du Souscripteur avant que le contrat n'ait été résilié par le Souscripteur. La demande de portabilité par le nouvel opérateur du Souscripteur entraînera la résiliation automatique de la ligne portée

et de tous les services associés. Pour que la portabilité sortante du Numéro RINGOVER soit acceptée, le Souscripteur doit avoir justifié lors de l'activation du Numéro RINGOVER d'une adresse locale valide dans la zone géographique du Numéro RINGOVER concerné. Toute demande de portabilité sortante réalisée après résiliation du compte ne sera pas acceptée. De même toute demande de portabilité sortante sera refusée si le Souscripteur n'a pas réglé l'intégralité de ses factures antérieures à la date de la demande et des mois restants dus.

#### **Article 14 – Suspension de compte**

**14.1** À dix (10) jours de la date de facture, ES21 CARAÏBES prélèvera le montant de l'abonnement mensuel par prélèvement SEPA, conformément au mandat d'autorisation de prélèvement SEPA renseigné par le Souscripteur lors de la signature du Bon de Commande, tel qu'il a été décrit à l'article 6.

**14.2** En cas de rejet du paiement par la banque ou refus de paiement de la part du Souscripteur, ES21 CARAÏBES procédera à une deuxième tentative de paiement à l'issue d'un délai de soixante-douze (72) heures à compter de ce rejet, et à une troisième tentative, le cas échéant, à l'issue d'un délai de soixante-douze (72) heures à compter de la seconde tentative. En cas de rejet lors de la troisième tentative, ES21 CARAÏBES suspendra immédiatement le Service.

**14.3** Les comptes suspendus par ES21 CARAÏBES ne donneront droit à aucun remboursement que ce soit au niveau de l'abonnement ou au niveau des crédits. Le Service sera rétabli lorsque le Souscripteur aura réglé l'intégralité des factures en attente. Il est expressément indiqué que les factures non réglées restent dues et que ES21 CARAÏBES se réserve le droit de procéder au recouvrement forcé de ses créances. ES21 CARAÏBES se réserve également le droit de suspendre le Service de plein droit et sans délai si elle est convaincue que le Client l'utilise d'une manière préjudiciable pour elle ou pour des tiers, notamment en cas de trafic anormal ou de violations des présentes CSV. ES21 CARAÏBES pourra notamment suspendre le Service en l'absence de présentation d'un justificatif d'identité du Client à sa demande et en cas de fraude. Aucune demande de dédommagement ne sera admise en cas de désactivation temporaire ou définitive du Service.

#### **Article 15 – Résiliation / Désabonnement**

##### **15.1 À l'initiative du Client**

Offre avec un engagement de douze (12) mois : Le Client peut résilier le contrat jusqu'à trente (30) jours précédant la date d'anniversaire annuel de son abonnement par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : « ES21 CARAÏBES, 3 Immeuble Colorado, Moudong Centre, 97122 BAIE MAHAULT ». Les crédits déjà achetés ne seront pas remboursés. Le Client peut également résilier, à tout moment, les Licences correspondant aux comptes Utilisateurs de son choix depuis son espace client, sans pouvoir prétendre à un quelconque remboursement de la part de ES21 CARAÏBES.

En cas de résiliation anticipée, le Souscripteur sera redevable d'indemnités de résiliation anticipée dont le montant sera égal à la moyenne des montants des trois dernières factures (ou à défaut au montant de la dernière facture). Ce montant sera multiplié par le nombre de mois restant à courir jusqu'à la fin de la période d'engagement initial ou de la période de tacite reconduction du Souscripteur. Il en sera de même en cas de résiliation du Service à l'initiative de ES21 CARAÏBES du fait de facture impayée.

##### **15.2 À l'initiative de ES21 CARAÏBES du fait de l'Utilisateur**

ES21 CARAÏBES se réserve le droit de bloquer le compte d'un Client et de résilier le contrat sans délai dès lors qu'elle estime que le Client ne respecte pas les présentes CSV ou qu'il utilise le Service d'une manière préjudiciable pour elle ou pour des tiers. En cas de résiliation du Service à l'initiative de ES21 CARAÏBES du fait de facture impayée, ES21 CARAÏBES pourra réclamer au Souscripteur des indemnités de résiliation anticipée telles qu'elles ont été définies à l'article 15 ci-dessus, en plus des indemnités de retard prévues à l'article 6 des présentes CSV. Le Souscripteur est tenu de ne pas engager de demandes de dédommagement auprès des équipes de ES21 CARAÏBES quelles que soient les causes de la résiliation du contrat ou de la désactivation temporaire ou définitive du Service.

#### **Article 16 – Transfert de Contrat**

ES2I CARAÏBES a le droit de céder le présent contrat notamment en cas de cession ou de transfert de tout ou partie de son activité et/ou de ses actifs. Le Client devra solliciter et obtenir l'accord préalable et express de ES2I CARAÏBES afin de pouvoir céder ou transférer le présent contrat.

#### **Article 17 – Informatique, liberté et confidentialité**

**17.1** ES2I reconnaît que la Prestation réalisée au titre du Contrat traite notamment des données à caractère personnel. A cet égard, il est expressément stipulé entre les parties que RINGOVER demeure le seul responsable de traitement et conserve l'entière maîtrise de ses bases de données, ES2I n'agissant qu'en qualité de sous-traitant au sens des dispositions légales relatives à la protection des données à caractère personnel. Les obligations de ES2I GUYANE figurent à l'article 13 des CGV « Protection des données à caractère personnel »

**17.2** Dans le cadre de l'utilisation du site et de la fourniture du service, RINGOVER est amené à collecter et à traiter certaines données personnelles du Client dans le respect de la loi « Informatique et Liberté » du 6 janvier 1978 et du Règlement Général sur la Protection des Données du 27 avril 2016. Pour plus d'informations sur l'utilisation des données personnelles, veuillez-vous référer à la Politique de Confidentialité de RINGOVER accessible ici : <https://www.ringover.fr/confidentialite>

**17.3** Le Souscripteur accepte que ES2I CARAÏBES puisse lui envoyer des informations relatives au fonctionnement et aux évolutions du Service. Le Souscripteur accepte que ES2I CARAÏBES puisse envoyer des informations à titre promotionnel, de manière précise et ponctuelle. À tout moment, le Souscripteur pourra demander à ES2I CARAÏBES de ne plus recevoir d'informations à titre promotionnel. La demande de retrait pourra être faite par e-mail ou d'un simple clic sur un lien de désinscription.

#### **Article 18 – Archivage**

ES2I CARAÏBES procède à l'archivage sur supports électroniques et/ou numériques des documents, informations et données utiles à l'utilisation du Service par le Client. Le Client peut accéder aux éléments ainsi archivés sur son compte sur demande écrite. Il est admis que les informations, données et documents ainsi stockés ont valeur de preuve entre les parties.

#### **Article 19 – Non-validité partielle**

Si une ou plusieurs stipulations des présentes Conditions Spécifiques sont tenues pour non valides ou déclarées comme telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente, les autres stipulations garderont toute leur force et leur portée.

**SIGNATURE DU CLIENT PRECEDEE DE LA MENTION « LU ET APPROUVE »**