

## Conditions générales

Applicables à compter du 06/11/2023

Peoplefone SAS (ci-après « PEOPLEFONE ») est une société par actions simplifiée au capital de 200 000 euros, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Pontoise sous le numéro 849 497 391, dont le siège social est situé 10 avenue de l'Entreprise 95800 CERGY.

N°TVA intra : FR30849497391

PEOPLEFONE est un opérateur français de communications électroniques déclaré auprès l'ARCEP conformément à l'article L.33-1 du code des postes et des communications électroniques.

### 1. Objet

**1.1.** PEOPLEFONE propose des services de communications électroniques (ci-après « Service ») pour des clients particuliers et des clients professionnels.

**1.2.** Les présentes Conditions Générales (ci-après « CG ») ont pour objet de déterminer les conditions générales selon lesquelles PEOPLEFONE commercialise ses services par son site internet <https://www.peoplefone.com/fr-fr/clients>.

**1.3.** Les présentes CG sont applicables à l'ensemble des Services proposés par PEOPLEFONE, que le client soit un client particulier ou professionnel (ci-après « Client »), sauf dans le cas où la loi en dispose autrement.

**1.4.** Les présentes CG sont indissociables des Conditions Particulières (ci-après « CP ») de chaque Service souscrit par le Client.

**1.5.** Les présentes CG prévaudront sur tout autre condition figurant dans tout autre document, annulent et remplacent tout accord écrit ou verbal, correspondance ou proposition antérieurs, sauf dérogation préalable, express et écrite.

**1.6.** Le Contrat de Service est constitué par ordre de priorité croissante : des présentes CG, des CP des Services auxquels le Client a souscrit.

### 2. Souscription du Contrat de Service

**2.1.** PEOPLEFONE se réserve le droit de demander au Client tout justificatif et notamment de justifier de son identité par la fourniture à PEOPLEFONE des documents suivants.

Pour les Clients professionnels :

- (i) un extrait Kbis de moins de trois mois ou tout document comportant les mentions légalement obligatoires pour la désignation de la personne morale ;
- (ii) une pièce officielle attestant de la qualité du signataire et de l'étendue de ses pouvoirs ;
- (iii) un justificatif d'identité de la personne physique dûment mandatée pour souscrire le Contrat de Service au nom de la personne morale ;

- (iv) pour les professionnels exerçant sous le statut d'autoentrepreneur, une pièce officielle attestant de l'inscription au registre du Centre des formalités d'Entreprises ;
- (v) pour les professionnels exerçant une activité artisanale, une pièce officielle attestant de l'inscription au registre des métiers ;
- (vi) pour les professionnels exerçant une activité libérale, une pièce officielle attestant de l'inscription à l'ordre professionnel concerné ;
- (vii) pour les associations constituées sous l'empire de la loi de 1<sup>er</sup> juillet 1901, un extrait du journal officiel attestant de la création de l'association ;
- (viii) un relevé d'identité bancaire, postal ou de caisse d'épargne ou tout document attestant de la domiciliation bancaire.

Pour les Clients particuliers :

- (i) un justificatif d'identité du Client (carte nationale d'identité de l'Union Européenne, passeport en caractères latins ou accompagné d'une traduction française effectuée par un traducteur assermenté par la Préfecture, carte de résident, carte de séjour) ;
- (ii) un justificatif de domicile de moins de trois (3) mois (facture rattachée à une ligne de téléphonie fixe, facture d'eau, d'électricité ou de gaz, avis d'imposition).

PEOPLEFONE se réserve le droit de demander tout autre document qu'elle juge nécessaire.

**2.2.** La conclusion du Contrat de Service est effective à la signature des Conditions Particulières. La souscription du Contrat de Service implique l'acceptation pleine et entière des présentes CG et des CP du Service souscrit communiquées au Client.

La souscription peut avoir lieu en ligne selon le procédé du double clic, pour les Clients professionnels ou particuliers. Les systèmes d'enregistrements automatiques sont considérés comme valant preuve de la nature, du contenu et de la date de la souscription. Le Client souscrivant en ligne doit impérativement veiller à imprimer ou enregistrer une copie de ces CG et des CP associées aux Services souscrits.

**2.3.** PEOPLEFONE se réserve le droit de refuser la souscription à un Service si l'une quelconque des conditions suivantes n'est pas respectée :

- (i) le règlement de toutes les dettes contractées par le Client auprès de PEOPLEFONE au titre d'un autre contrat ;
- (ii) la fourniture de tous les justificatifs demandés par PEOPLEFONE ;
- (iii) l'obtention de l'accord des centres de paiement bancaire concernés ;
- (iv) l'exactitude des déclarations du Client ;
- (v) le passage au contrôle anti-fraude.

Dans ce cas, la demande de souscription sera automatiquement annulée et le Client prévenu par email de la raison de cette annulation.

**2.4.** La souscription du Contrat de Service s'effectue directement auprès de PEOPLEFONE.

**2.5.** Dans le 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 être effectuées par courrier électronique. En conséquence, les CG et les CP en vigueur au jour de la modification (disponibles sur [www.peoplefone.fr](http://www.peoplefone.fr)) régiront ces nouveaux Services ou options.

**2.6.** Si le Client a omis de faire état de l'existence de dettes préalables à l'égard de PEOPLEFONE ou si le Client a effectué des déclarations inexactes lors de la souscription du Contrat de Service, PEOPLEFONE 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 Contrat de Service 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 PEOPLEFONE pour le compte du Client, à quelque titre que ce soit.

**2.7.** PEOPLEFONE 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.

**2.8.** A la suite à sa souscription, le Client dispose de six (6) mois pour activer son (ses) Service(s), faute de quoi le(s) Service(s) sera(ont) automatiquement résiliés par PEOPLEFONE. En outre, dans le cas où le Client résilierait sa commande juste avant l'activation, le Client sera redevable des frais engagés par PEOPLEFONE auprès de ses prestataires ainsi qu'aux frais de traitement interne de la souscription.

**2.9.** Le contenu, les spécifications et les prix des Services de PEOPLEFONE sont disponibles sur le site [www.peoplefone.fr](http://www.peoplefone.fr). PEOPLEFONE peut à tout moment et unilatéralement modifier le contenu, les spécifications ainsi que le prix des Services. De telles modifications seront portées à la connaissance du Client par le moyen que PEOPLEFONE jugera le plus approprié.

### **3. Durée du Contrat de Service**

**3.1.** Le Contrat de Service est conclu en principe pour une durée indéterminée à compter de l'activation du Service. Le Client peut alors résilier le Contrat à tout moment, sous respect d'un délai de préavis d'un (1) mois.

**3.2.** Si une durée d'engagement minimale est prévue par les CP du Service souscrit par le Client et que le Client résilie le contrat de Service avant la fin de ladite durée minimale, il doit payer à PEOPLEFONE le prix dû pour l'intégralité de la durée minimale, même s'il n'utilise plus le Service.

**3.3.** En cas de durée minimale d'engagement, le Contrat de Service sera reconduit tacitement au terme de la durée initiale pour une durée indéterminée sauf si le Client dénonce par lettre recommandée avec accusé de réception le Contrat moyennant un (1) mois avant la fin de la durée initiale.

### **4. Tarifs et révision de prix**

**4.1.** Les Services seront facturés sur la base des prix en vigueur à la date de souscription des Services.

**4.2.** Les tarifs sont mis à disposition du Client, soit sur le site internet de PEOPLEFONE, soit sur l'espace personnel du Client, soit au sein des CP conclus concomitamment.

**4.3.** PEOPLEFONE se réserve le droit de modifier le prix des Services, de manière unilatérale et à tout moment. Toute modification de la tarification sera communiquée au Client au minimum un (1) mois avant son entrée en vigueur, par le moyen de communication que PEOPLEFONE jugera le plus adapté.

**4.4.** En cas de désaccord sur les modifications tarifaires, le Client peut résilier le Contrat de Service de manière anticipée avant la date d'entrée en vigueur desdites modifications nonobstant toute durée minimale d'engagement. A défaut de résiliation, les modifications sont considérées comme approuvées par le Client.

## **5. Paiement, encours et facturation**

**5.1.** Le Client s'engage à payer les prix en vigueur par carte de crédit ou virement bancaire ou par tous autres moyens prévus dans les CP applicables au Service considéré.

**5.2.** En fonction du Service souscrit, le Client pourra avoir accès aux modalités de paiement suivantes :

- Pour les Services en prépaiement : le Client paye avant toute utilisation du Service un montant et ne pourra utiliser le Service qu'à compter du paiement et dans les limites que le montant payé lui permet. En cas de choix du prépaiement :
  - o les tarifs sont accessibles sur le site de PEOPLEFONE et
  - o le Client aura également la possibilité d'opter pour un rechargement automatique de son solde si ce dernier passe en dessous d'un certain seuil déterminé librement par le Client.
- Pour les Services en post-paiement : le Client est facturé postérieurement à l'utilisation du Service souscrit en fonction de son utilisation du Service sur la base des tarifs applicables.

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

**5.3.** En fonction du profil du Client, du nombre de lignes souscrites et de son niveau de consommation, PEOPLEFONE 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 PEOPLEFONE.

En cas de dépassement de son seuil d'encours par le Client, PEOPLEFONE suspendra automatiquement les Services, 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 PEOPLEFONE.

**5.4.** Les factures sont établies mensuellement à compter de l'activation du Service et à chaque date anniversaire de celui-ci. Les factures sont disponibles au format électronique dans l'espace personnel du Client. Les factures restent consultables jusqu'à douze (12) mois après leur date d'émission.

**5.5.** 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.

A compter d'un email de relance demeuré sans effet, les sommes restant dues à PEOPLEFONE 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 et donner lieu au paiement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement d'un montant de 40 (quarante) euros.

En cas de non-paiement supérieur à quinze (15) jours à compter de la date d'exigibilité des sommes dues, PEOPLEFONE enverra au Client un premier email de relance PEOPLEFONE enverra au Client un second email de relance en cas de non-paiement supérieur à trente (30) jours.

A défaut de règlement à la suite du premier email de relance, PEOPLEFONE pourra suspendre le Service du Client et pourra engager tout recours devant la juridiction compétente. PEOPLEFONE se réserve en outre la possibilité de préserver ses intérêts par la voie de saisies conservatoires.

**5.6.** Les créances dues par le Client au titre d'un Contrat de Service souscrit auprès de PEOPLEFONE peuvent être reportées sur tout autre Contrat de Service. Il est expressément prévu que PEOPLEFONE peut donc procéder par voie de compensation.

**5.7.** PEOPLEFONE se réserve le droit de facturer au Client toutes les sommes engagées pour la réactivation du ou des Services, ainsi que des frais de réactivation.

## **6. Contestations**

**6.1.** 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. La contestation élevée par le Client à l'encontre de la facture ne peut en aucun cas le dispenser de son paiement. 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.

**6.2.** La facturation du Client est établie à partir des données enregistrées systématiquement et de manière inaltérable sur les supports informatiques de PEOPLEFONE.

Ces supports informatiques sont conservés par PEOPLEFONE 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 PEOPLEFONE font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire. PEOPLEFONE tient à la disposition du Client ces éléments (détail des communications et éléments sur les prestations facturées au titre du Contrat de Service).

## 7. Obligations de PEOPLEFONE

**7.1.** PEOPLEFONE offre des services de communications électroniques et notamment des services dits de « Voice over Internet Protocol (VoIP) », consistant à la diffusion du flux de la voix sur les réseaux Internet, ainsi que des services d'accès à internet. Dans ce but, PEOPLEFONE exploite le site [www.peoplefone.fr](http://www.peoplefone.fr) ainsi que des installations techniques destinées à la fourniture de ce service.

**7.2.** PEOPLEFONE s'engage à fournir ses Services avec toute la compétence et le soin nécessaire. A cet effet, PEOPLEFONE utilise l'une des plateformes de télécommunication les plus modernes. Si des anomalies devaient tout de même apparaître, PEOPLEFONE s'engage à y remédier dans les meilleurs délais.

**7.3.** PEOPLEFONE est liée aux prestations de tiers pour une partie de ses services (par ex. accès internet DSL ou câble). PEOPLEFONE s'engage à ce que les Services qu'elle fournit soient de qualité irréprochable et que toutes les anomalies soient corrigées le plus rapidement possible. PEOPLEFONE n'est cependant pas responsable pour l'interruption des Services ou tout autre anomalie résultant d'un tiers. En particulier, PEOPLEFONE ne s'engage pas à remplacer le Service pendant la durée de l'interruption ou de l'anomalie.

**7.4.** PEOPLEFONE peut attribuer des numéros d'appel, après mises à disposition de blocs de numéros par l'ARCEP. Ces numéros d'appel sont destinés à une utilisation personnelle et exclusive. Dans le cas d'une attribution d'un numéro d'appel territorialisé par PEOPLEFONE au Client (ou en cas de portabilité d'un numéro d'appel territorialisé), PEOPLEFONE vérifiera par les moyens qu'elle juge les plus appropriés que le Client réside habituellement ou temporairement, ou justifie de liens stables impliquant une présence fréquente et significative, dans le territoire correspondant au numéro attribué ou porté, conformément au plan de numérotation adopté par l'ARCEP.

Le Client s'engage à informer sans délai PEOPLEFONE s'il ne réside plus habituellement ou temporairement, ou s'il ne justifie plus de liens stables impliquant une présence fréquente et significative, dans le territoire correspondant au numéro attribué ou porté.

Si un Client désire des numéros d'appel de PEOPLEFONE, il devra les commander en ligne et les payer à l'avance 12 mois. Si la durée n'est pas prolongée, les numéros seront à nouveau disponibles pour d'autres Clients. Une résiliation du numéro d'appel avant la fin des douze (12) mois contractés n'est pas possible. Les Clients n'ont aucun droit à un numéro en particulier. PEOPLEFONE conserve la propriété des numéros attribués. Le numéro ne devient pas la propriété du Client et ne peut donc pas être l'objet d'un quelconque transfert de propriété, de quelque façon que ce soit à autrui, sauf accord exprès de PEOPLEFONE. PEOPLEFONE peut modifier les numéros pour des raisons techniques ou d'exploitation ou à la demande de l'ARCEP sans être tenue à un dédommagement du Client.

**7.5.** PEOPLEFONE veille à un entretien approprié de son réseau. Les annonces d'interruption ou d'anomalie sont faites à travers la hotline. Les interruptions ou anomalies seront traitées durant les heures ouvrées dans des délais appropriés pour PEOPLEFONE et en fonction des moyens et de la sphère d'intervention de PEOPLEFONE. Des frais pourront être facturés au Client s'il est à l'origine de l'interruption ou de l'anomalie.

**7.6.** PEOPLEFONE peut à tout moment faire appel à des tiers afin de remplir ses engagements contractuels.

**7.7. INFORMATION IMPORTANTE - Numéros d'urgence :** La téléphonie par internet proposée par PEOPLEFONE constitue une alternative au réseau fixe ou mobile. Pour des raisons techniques, l'accès aux centrales de traitement des appels d'urgence (notamment la police, les pompiers ou les services d'ambulance) et la localisation de l'appelant par les centrales d'alarme ne sont garantis que pour les appels internet lancés depuis le lieu indiqué par le Client au moment de la souscription du Service. **Il est donc essentiel que le Client utilise son service de téléphonie classique fixe ou mobile pour tout appel vers une centrale de traitement des appels d'urgence.**

## **8. Obligations et responsabilité du Client**

**8.1.** Le Client s'engage à une utilisation des services de PEOPLEFONE en conformité avec la réglementation en vigueur et les termes des présentes, ainsi que des standards internet reconnus.

**8.2.** Le Client déclare disposer d'un accès Internet adapté aux Services proposés par PEOPLEFONE et respecter tous les prérequis nécessaires. Ce dernier reconnaît également être informé de la nécessité de bénéficier aussi bien d'une installation téléphonique adéquate aux Services souscrits que des compétences nécessaires en matière de maintenance de l'installation téléphonique. En aucun cas, le Client ne pourra se fonder sur l'un des motifs précédemment évoqués pour résilier le Contrat.

**8.3.** 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(es) et de l'exécution de l'ensemble de ses obligations.

**8.4.** Le Client est responsable de l'installation de tout matériel et/ou logiciel nécessaire à l'utilisation des Services. Pour toute question liée à l'installation, PEOPLEFONE offre un support par écrit ou par téléphone. A ce titre, le Client s'engage à mener toutes les actions à la demande des techniciens de PEOPLEFONE.

**8.5.** Le Client est également responsable d'indiquer correctement toutes les informations nécessaires, et notamment, son adresse postale et son adresse électronique lors de l'enregistrement et de notifier toute modification en ligne dans son espace personnel sur le site internet de PEOPLEFONE dans les plus brefs délais. Ceci est particulièrement important pour les appels d'urgence (Cf. ci-dessus article 7.7). En cas de communication d'informations inexactes, PEOPLEFONE adressera au Client une mise en demeure de régulariser sa situation dans un délai de huit (8) jours calendaires. En aucun cas PEOPLEFONE ne pourra être tenue pour responsable des conséquences d'une telle erreur de la part du Client.

**8.6.** Dans le cadre des possibilités d'accès et d'utilisation des Services de PEOPLEFONE, le Client doit également payer l'utilisation du Service par des tiers autorisés ou non. En effet, le Client reste seul responsable de la conservation, de la confidentialité et de l'utilisation des codes d'accès, identifiants et lignes fournis par PEOPLEFONE, 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 PEOPLEFONE, 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 de Service et de ces différents codes (personnalisation) et/ou identifiants. PEOPLEFONE ne saurait être tenue pour 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 à PEOPLEFONE de nouveaux identifiants et codes personnels via la procédure adéquate. Le Client est responsable des conséquences pécuniaires d'une utilisation frauduleuse ou abusive de ses identifiants, codes d'accès ou lignes fournis par PEOPLEFONE 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.

**8.7.** Le Client supporte les coûts liés à toute utilisation des Services. A ce titre, le Client est tenu au paiement de l'ensemble des sommes facturées au titre du Contrat de Service conclu avec PEOPLEFONE. Le Client a le devoir de prendre toutes les mesures afin de limiter les risques d'accès par des tiers non désirés aux informations de facturation et autres données sensibles et de se faire conseiller si nécessaire.

**8.8.** Le Client doit prendre toutes les mesures afin d'empêcher toute intrusion informatique de ses installations. Si une intrusion informatique cause des dommages à PEOPLEFONE ou à un tiers, PEOPLEFONE aura le droit de bloquer l'accès du Client sans préavis et de se retourner contre ce dernier pour obtenir réparation du préjudice subi en cas de manquement.

**8.9.** Le Client répond de toute utilisation abusive des services de PEOPLEFONE à des fins diffamatoires, racistes ou allant à l'encontre la loi et des bonnes mœurs. Il répond également à toute infraction aux lois protégeant les bases de données, les marques et tout droit de propriété intellectuelle. PEOPLEFONE se réserve le droit de bloquer les contenus, le branchement ou le compte sans accord préalable du Client, si les contenus ou actes de ce dernier sont susceptibles d'engager sa responsabilité ou d'enfreindre le Contrat de Service ou la réglementation en vigueur.

**8.10.** Le Client accorde à PEOPLEFONE le droit d'utilisation du nom, de la marque et du logo du Client dans le cadre des actions de communication de PEOPLEFONE : communiqués de presse, plaquettes marketing, sites web etc.

## **9. Résiliation et suspension du Contrat de Service**

**9.1.** Chaque partie peut résilier unilatéralement le Contrat sous réserve du respect d'un délai de préavis d'un mois pour autant qu'aucune durée minimum n'ait été fixée.

**9.2.** En cas de durée minimum d'engagement, le Client a la possibilité de résilier unilatéralement le(s) Contrat(s) de Service de façon anticipée moyennant le versement par le Client du montant dû au titre de la fraction non échue de la période d'engagement du ou des Contrats de Service.

**9.3.** Le Client peut résilier le Contrat de Service par l'envoi d'un courrier recommandé avec accusé de réception 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 a pour effet de rendre inactifs, et par voie de conséquence, inéligibles à la portabilité les numéros utilisés par le Client dans le cadre de son abonnement audit Service. 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 de Service et de faire une demande de portabilité sortante.

**9.4.** En cas de manquement d'une partie à une obligation substantielle du Contrat de Service ayant fait l'objet d'une mise en demeure de remédier à ce manquement par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, restée infructueuse pendant trente (30) jours calendaires à compter de sa date de notification, l'autre partie aura la faculté de résilier le ou les Services concernés par lettre recommandée avec avis de réception et ce, sans préjudice de tout autre droit dont elle dispose. Dans le cas d'un manquement contractuel de PEOPLEFONE, les frais de résiliation ne seront pas dus par le Client et les montants facturés seront proratisés à compter de la notification de la résiliation.

**9.5.** PEOPLEFONE se réserve un droit de résiliation exceptionnel moyennant un délai de préavis raisonnable si un sous-traitant de PEOPLEFONE résilie son contrat sans raison fautive de PEOPLEFONE.

**9.6.** Le(s) Contrat(s) de Services est(sont) présumé(s) résilié(s) par le Client (à ses torts exclusifs) en cas de non-paiement total ou partiel des sommes dues après mise en demeure restée sans effet. Dans ce cas, si le Contrat de Service est à durée déterminée, le Client sera tenu, à titre de clause pénale, au paiement de la fraction non échue de la période d'engagement. Cette clause pénale pourra être révisée judiciairement, conformément aux dispositions de l'article 1231-5 du Code civil, en fonction de la période à laquelle la résiliation est présumée être intervenue. Si le Contrat de Service est à durée indéterminée, la résiliation est présumée être intervenue à la date d'anniversaire du Mois M+1.

**9.7.** PEOPLEFONE se réserve, une faculté de suspension, totale ou partielle, des Services ainsi qu'un droit de résiliation, sans délai ni préavis, de tout ou partie des Contrats de Service dans les cas suivants :

- (i) si le Client engendre des dérangements persistants du réseau ou des Services de PEOPLEFONE ;
- (ii) si le Client porte atteinte à la réglementation en vigueur et aux bonnes mœurs ;
- (iii) si le Client viole de manière l'une de ses obligations essentielles au titre du Contrat de Service et n'y remédie pas malgré les appels à l'ordre de PEOPLEFONE ;
- (iv) si le Client n'a pas utilisé son compte pendant plus de six (6) mois.

Dans le cas d'une résiliation de Contrat de Service par le Client, le solde restant ne lui sera restitué dans aucun cas.

## 10. Modifications contractuelles

**10.1.** PEOPLEFONE se réserve le droit d'adapter à tout moment ses prestations, ses prix et le Contrat de Service. PEOPLEFONE informe le Client de toute modification des présentes CG et des CP ou des conditions tarifaires un (1) mois avant sa prise d'effet, par courrier électronique à l'adresse fournie par le Client lors de la souscription ou par tout autre moyen (sms, courrier, etc.). La nouvelle version des CG et des CP sera publiée sur le site de PEOPLEFONE.

**10.2.** En cas de désaccord sur les modifications, le Client peut résilier le Contrat de Service de manière anticipée avant la date d'entrée en vigueur desdites modifications nonobstant toute durée minimale d'engagement. A défaut de résiliation, les modifications sont considérées comme approuvées par le Client.

**10.3.** En cas de modification des barèmes de l'impôt et des taxes (TVA), PEOPLEFONE est autorisée à adapter ses tarifs en conséquence. Dans ce cas, le Client n'a aucun droit de résiliation anticipée.

## 11. Responsabilité de PEOPLEFONE

**11.1.** PEOPLEFONE s'engage à fournir les Services avec diligence et dans le respect des règles de l'art.

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

- (i) d'une mauvaise utilisation des Services par le Client et/ou ses correspondants,
- (ii) du fait d'un tiers, notamment en cas d'intrusion informatique,
- (iii) du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques PEOPLEFONE pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne,
- (iv) d'une modification de Service demandée par le Client ou son installateur,
- (v) 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 PEOPLEFONE,
- (vi) de la divulgation par le Client du ou des codes d'accès aux Services à une tierce personne non autorisée,
- (vii) de la suspension de l'accès au Service dans les cas visés au Contrat de Service,
- (viii) 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 PEOPLEFONE,
- (ix) d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,
- (x) 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,
- (xi) de la restriction à la fourniture des Services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique,

- (xii) de modifications dues à des prescriptions à PEOPLEFONE par l'ARCEP ou toute autre autorité réglementaire ou organisme public,
- (xiii) d'agissements illicites des clients sur le réseau de PEOPLEFONE.

Lorsque la responsabilité de PEOPLEFONE est engagée à la suite d'une faute de sa part, la réparation ne s'applique qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains que le Client a subi, à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages et/ou préjudices indirects et/ou immatériels, tels que notamment les préjudices commerciaux, les pertes d'exploitation et de chiffre d'affaires, les pertes de données.

**11.3.** PEOPLEFONE ne garantit pas l'absence de pannes de fonctionnement ou d'interruptions, la disponibilité permanente et sans interruption des Services, ni les temps ou capacités de transmission. PEOPLEFONE se réserve le droit d'interrompre ses Services pour des travaux d'entretien ou de maintenance.

**11.4.** La responsabilité de PEOPLEFONE n'est pas engagée quand la fourniture du Service est temporairement interrompue, partiellement limitée, voire impossible, en raison d'un cas de force majeure. Outre ceux habituellement retenus par la jurisprudence de la Cour de Cassation et ceux définis à l'article 1218 al 1 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 restrictions légales à la fourniture de services de télécommunications, et de façon générale, les événements ayant nécessité l'application de plans locaux ou nationaux de maintien de la continuité des services de télécommunications.

**11.5.** PEOPLEFONE ne donne aucune assurance et n'assume aucune responsabilité ni garantie concernant l'exactitude, l'exhaustivité, l'actualité, le bien-fondé, la légalité, la disponibilité et la fourniture en temps voulu d'informations rendues accessibles via le raccordement internet. PEOPLEFONE ne rembourse aucun frais et n'assume aucune responsabilité pour les dégâts causés par des téléchargements.

**11.6.** En tout état de cause, la responsabilité de PEOPLEFONE pour un Contrat de Service considéré ne saurait en aucun cas excéder le montant payé par le Client au titre dudit Service au cours des trois (3) mois précédant la survenance du dommage. La limitation de responsabilité définie précédemment est inapplicable en cas de dol ou de faute lourde de PEOPLEFONE, en cas de dommages corporels ou lorsque le Client est un consommateur et qu'elle contrevient aux règles protégeant ce dernier.

## **12. Droit de rétractation**

**12.1.** Le droit de rétractation ne concerne que les Clients particuliers et non les Clients professionnels.

**12.2.** Conformément aux articles L.221-18 et suivants du Code de la consommation, le Client particulier dispose d'un délai de quatorze (14) jours calendaires à compter de la souscription du Contrat pour se rétracter.

**12.3.** En cas d'exercice du droit de rétractation après avoir fait usage du Service, le Client sera facturé au prorata de la durée d'utilisation du Service.

**12.4.** La demande d'exercice du droit de rétractation peut être formulée par courrier recommandé avec accusé de réception à l'adresse du siège de PEOPLEFONE.

### **13. Traitements de données à caractère personnel**

**13.1.** A l'occasion de la conclusion du Contrat de Service et dans le cadre de la fourniture du Service, PEOPLEFONE est amenée à traiter des données à caractère personnel relatives au Client.

**13.2.** Chaque Partie s'engage à respecter la réglementation en vigueur et notamment le règlement européen du 27 avril 2016 (2016/679) relatif à la protection des données à caractère personnel (« RGPD »).

**13.3.** L'ensemble des traitements de données personnelles sont mis en œuvre par PEOPLEFONE dans le cadre de la fourniture des Services conformément à la politique de protection des données accessible à l'adresse suivante :

<https://www.peoplefone.com/fr-fr/clients/legal/protection-des-donnees>

### **14. Contrôle anti-fraude**

PEOPLEFONE se réserve le droit de contrôler toutes les commandes qui ont été validées sur son site et par ses collaborateurs. Ces contrôles visent à protéger PEOPLEFONE de pratiques abusives opérées par des fraudeurs.

Dans le cadre de ces procédures, PEOPLEFONE pourra être amenée à demander au Client toutes les pièces nécessaires au déblocage de sa commande. Ces demandes sont réalisées par courrier électronique.

Le traitement de données mis en place dans le cadre du contrôle anti-fraude est réalisé conformément à la politique de protection des données mentionnée à l'article 13.

En cas de refus de transmission des données demandées par le Client, la transaction est annulée.

La survenance d'un impayé au motif d'une utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement entraînera l'inscription des coordonnées du Client et de ses informations au sein d'un fichier d'incident de paiement tenu par PEOPLEFONE.

### **15. Transfert et cession du Contrat de Service**

**15.1.** PEOPLEFONE peut céder, transférer ou apporter à un tiers sous une forme quelconque, tout ou partie des droits et obligations nés du Contrat de Service. PEOPLEFONE se réserve également le droit d'effectuer le transfert de ses Clients vers toute société de commercialisation de services ou tout opérateur de son choix. Le Client ne pourra alors se prévaloir de ce transfert pour résilier son Contrat de Service.

**15.2.** Le Contrat de Service ne peut être cédé ou transmis par le Client, sous quelque forme que ce soit, en totalité ou en partie, sans accord préalable exprès et écrit de PEOPLEFONE.

## 16. Divers

**16.1.** 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 PEOPLEFONE. Le Client accepte donc que ces données soient enregistrées et reproduites sur un support informatique choisi par PEOPLEFONE, moyens dont il reconnaît la valeur probante.

**16.2.** Le Client est informé que PEOPLEFONE se doit de transmettre les données le concernant sur réquisition de toute autorité administrative ou judiciaire habilitée. PEOPLEFONE s'engage à informer le Client de l'engagement d'une telle procédure sous les plus brefs délais à moins que ladite réquisition l'en empêche.

**16.3.** Toute clause ou partie d'une clause du Contrat de Service déclarée nulle, caduque, sans force obligatoire ou inopposable en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision définitive d'une juridiction compétente sera sans effet dans la limite de ladite nullité, caducité ou inopposabilité, sans pour autant affecter la validité et le caractère exécutoire des autres dispositions du Contrat de Service.

**16.4.** Le fait de ne pas exiger la stricte exécution du Contrat de Service ou de l'une de ses quelconques dispositions ou de l'exiger avec retard, ne sera pas considéré comme une renonciation à un quelconque droit ou obligation et ne sera pas considéré comme une quelconque renonciation à se prévaloir de toute violation ou inexécution postérieures de l'un quelconque des termes et dispositions du Contrat de Service.

**16.5.** Les titres et sous-titres des différents articles du Contrat de Service ont été insérés pour des raisons de convenance de référence et ne sauraient ni déterminer ni affecter le sens et l'interprétation de tous termes, dispositions, engagements ou conditions du Contrat de Service de quelque manière que ce soit.

## 17. Evolution des services et des réseaux

Le Client accepte par avance et sans qu'un droit de résiliation ne lui soit offert, tout évolution technique et/ou technologique susceptible d'améliorer les Services proposés. A ce titre, le Client acceptera et respectera toute prescription émanant de PEOPLEFONE sur ces évolutions.

## 18. Droit applicable – Attribution de juridiction

LES PRESENTES CONDITIONS GENERALES SONT REGIES PAR LA LOI FRANÇAISE.

A DEFAUT DE RESOLUTION AMIABLE, TOUT DIFFEREND RELATIF AU CONTRAT DE SERVICE, NOTAMMENT A SA FORMATION, SON EXECUTION, SON INTERPRETATION OU SA CESSATION, RELEVE DE LA COMPETENCE EXCLUSIVE DU TRIBUNAL DE COMMERCE DE NANTERRE, NONOBTANT PLURALITE DE DEFENDEURS OU APPEL EN GARANTIE, MEME POUR LES PROCEDURES D'URGENCE OU LES PROCEDURES CONSERVATOIRES EN REFERE OU SUR REQUETE, SAUF DANS LES CAS OU UNE TELLE ATTRIBUTION CONVENTIONNELLE DE JURIDICTION NE SERAIT PAS OPPOSABLE AU CLIENT EN SA QUALITE DE CONSOMMATEUR.

\* \*  
\*