# CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE SERVICES (CGV/CGS)

*VTCOM – Version du 07/11/2026 – Réservées aux clients professionnels*

**ENTRE LES SOUSSIGNÉS :**

La société VTCOM, SASU au capital social de 3 000 €, dont le siège social est situé au 110 rue de Fontenay, 94300 Vincennes, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Créteil sous le numéro SIRET 953 170 941 00025, TVA intracommunautaire FR74953170941. Ci-après dénommée « VTCOM ».

**ET :** le Client professionnel identifié sur le devis ou bon de commande. Ci-après dénommé « le Client ». VTCOM et le Client sont ensemble dénommés les « Parties ».

## PRÉAMBULE

Les présentes conditions générales de vente et de services (les « CGV/CGS ») définissent les droits et obligations de VTCOM et du Client dans le cadre (i) de la vente de matériels de téléphonie et accessoires, et (ii) de la fourniture de services de communications électroniques, d'accès à Internet, d'hébergement de solutions de téléphonie, de services d'intelligence artificielle et prestations associées. Elles prévalent sur tout document du Client, sauf accord écrit et exprès de VTCOM.

## DÉFINITIONS

Aux fins des présentes, les termes ci-après ont la signification suivante :

**« Contrat »** : le devis ou bon de commande accepté, ses annexes et les présentes CGV/CGS, y compris l'Annexe A (Accès Internet) et l'Annexe B (Services d'intelligence artificielle).

**« Matériel »** : postes fixes, sans fil, casques, routeurs, bornes et accessoires vendus au Client.

**« Équipements mis à disposition »** : équipements prêtés au Client pour la fourniture des Services et restant la propriété de VTCOM ou de l'opérateur (routeurs, ONT, boîtiers 4G/5G, cartes SIM, etc.).

**« Services »** : lignes fixes SIP, numéros (SDA), canaux de communication, hébergement et licences d'IPBX (notamment 3CX), forfaits mobiles, accès Internet FTTH/FTTE/FTTO et secours 4G/5G, maintenance, reporting et Services d'IA.

**« Services d'IA »** : services reposant sur des systèmes d'intelligence artificielle, notamment l'accueil téléphonique automatisé (agent vocal), la transcription et le résumé d'appels.

**« Installation »** : déploiement, paramétrage et mise en service.

**« Extension »** : poste ou utilisateur paramétré sur l'IPBX du Client, servant notamment de base au calcul de la maintenance.

**« Jour ouvré »** : du lundi au vendredi, hors jours fériés.

## ARTICLE 1 – CHAMP D'APPLICATION – DOCUMENTS CONTRACTUELS – OPPOSABILITÉ

**1.1 Clientèle visée.** Les présentes CGV/CGS s'appliquent exclusivement aux Clients professionnels (B2B). Elles ne s'appliquent pas aux consommateurs.

**1.2 Documents contractuels.** Le Contrat est constitué, par ordre de priorité décroissant, (i) du devis ou bon de commande signé et de ses éventuelles conditions particulières, (ii) des annexes des présentes CGV/CGS, pour les Services qu'elles concernent, (iii) des présentes CGV/CGS.

**1.3 Acceptation – Dérogations.** Toute signature du devis/bon de commande (y compris par signature électronique) ou tout commencement d'exécution par le Client vaut acceptation pleine et entière des CGV/CGS. Aucune condition générale d'achat du Client ne peut prévaloir, sauf acceptation écrite et expresse de VTCOM.

**1.4 Évolution des CGV/CGS.** VTCOM peut mettre à jour les CGV/CGS. La version applicable est celle en vigueur à la date de signature du devis/bon de commande. Pour les Contrats arrivés au terme de leur engagement initial et poursuivis pour une durée indéterminée, la nouvelle version s'applique un (1) mois après sa notification écrite au Client, qui peut, pendant ce délai, résilier le Contrat sans frais ni préavis par lettre recommandée avec accusé de réception.

## ARTICLE 2 – COMMANDE – FORMATION DU CONTRAT – MODIFICATIONS

**2.1 Formation du Contrat.** Le Contrat est réputé conclu à la date de réception par VTCOM du devis/bon de commande signé et tamponné (ou accepté par tout moyen écrit) par le Client, sous réserve, le cas échéant, de l'encaissement des sommes prévues à la commande et, pour les accès Internet, du résultat de l'étude d'éligibilité prévue à l'Annexe A.

**2.2 Acompte Matériel.** Toute commande incluant du Matériel donne lieu à la facturation d'un acompte correspondant à 100 % du montant total HT du Matériel. La commande du Matériel et, le cas échéant, la planification de l'Installation ne sont déclenchées qu'après encaissement effectif de cet acompte.

**2.3 Modification – Annulation.** Toute modification demandée par le Client après conclusion du Contrat doit faire l'objet d'un accord écrit de VTCOM (avenant). En cas d'annulation imputable au Client après commande du Matériel ou des Services auprès des fournisseurs, les sommes versées restent acquises à VTCOM à hauteur des coûts engagés (dont frais fournisseurs, logistique et préparation), sans préjudice de tous dommages et intérêts.

**2.4 Évolution du parc.** Les quantités facturées (Extensions, numéros, canaux, licences, lignes) suivent le parc réellement en service. Tout ajout demandé par le Client est facturé à compter du mois de sa mise en service, au tarif du Contrat ou, à défaut, au tarif en vigueur. Une réduction du parc pendant la période d'engagement ne peut pas ramener la facturation en dessous du montant mensuel initialement souscrit.

**2.5 Coopération du Client.** Le Client s'engage à fournir à VTCOM, en temps utile, l'ensemble des informations, accès et validations nécessaires (accès aux locaux et baies, informations de portabilité, contacts techniques, alimentation électrique, réseau local, etc.). Tout retard résultant d'un manquement du Client peut entraîner un report des délais et/ou une facturation complémentaire au temps passé.

## ARTICLE 3 – PRIX – FACTURATION – CONDITIONS DE PAIEMENT

**3.1 Prix.** Les prix sont exprimés en euros hors taxes (HT). La TVA et, plus généralement, toute taxe applicable sont facturées en sus. Sauf stipulation contraire, les prix ne comprennent pas les frais de déplacement, d'expédition, ni les prestations hors périmètre.

**3.2 Facturation – Échéances.** Les prestations ponctuelles (dont Installation, main-d'œuvre, mise en service) sont facturées selon les modalités indiquées au devis et, à défaut, payables comptant à réception de facture. Les Services récurrents (abonnements) sont facturés mensuellement à terme à échoir, à compter de leur mise en service, sauf disposition contraire. Les consommations hors forfait sont facturées à terme échu. Le règlement s'effectue par prélèvement SEPA ou virement bancaire.

**3.3 Licences annuelles.** Les licences logicielles d'éditeurs tiers (notamment 3CX) sont, sauf stipulation contraire au devis, facturées annuellement et d'avance, au tarif de l'éditeur en vigueur à la date de renouvellement. Une licence commandée ou renouvelée n'est ni remboursable ni annulable, y compris en cas de résiliation du Contrat en cours d'année.

**3.4 Révision des prix.** VTCOM peut réviser les tarifs des Services récurrents, notamment en cas d'évolution des coûts de ses fournisseurs (opérateurs, hébergeurs, éditeurs, fournisseurs de services d'IA), de la réglementation ou de la fiscalité. Toute modification est notifiée au Client par écrit au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Pendant la période d'engagement initiale, seules les hausses résultant directement d'une augmentation des coûts fournisseurs ou d'une évolution réglementaire ou fiscale peuvent être appliquées. Le Client qui refuse la modification peut résilier les Services concernés, sans frais ni préavis, par lettre recommandée avec accusé de réception adressée dans le mois suivant la notification. À défaut, la modification est réputée acceptée.

**3.5 Indexation annuelle.** Les tarifs des Services récurrents peuvent en outre être révisés une fois par an, au 1er janvier, en fonction de l'évolution de l'indice Syntec publié, selon la formule $P1 = P0 \times (S1 / S0)$, où P0 est le prix en vigueur, S0 le dernier indice publié à la date de signature ou de la précédente révision, et S1 le dernier indice publié à la date de la révision. Cette indexation ne donne pas lieu au droit de résiliation prévu à l'article 3.4.

**3.6 Contestation des factures.** Toute contestation d'une facture doit être adressée par écrit à VTCOM, de manière motivée, dans un délai de trente (30) jours à compter de sa date d'émission. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée. Une contestation ne suspend pas l'obligation de payer la partie non contestée.

**3.7 Retard de paiement – Pénalités – Suspension.** Tout retard de paiement entraîne, de plein droit et sans mise en demeure préalable, l'application de pénalités calculées au taux directeur de la BCE majoré de 10 points, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 40 € pour frais de recouvrement (C. com., art. L441-10), sans préjudice de l'indemnisation complémentaire des frais réellement exposés. En cas d'impayé, VTCOM peut, après mise en demeure restée infructueuse pendant 8 jours, suspendre tout ou partie des Services jusqu'à complet paiement, et/ou exiger le paiement immédiat de toutes sommes dues au titre du Contrat. La suspension ne dispense pas le Client du paiement des redevances pendant sa durée.

## ARTICLE 4 – DURÉE – ENGAGEMENT – RÉSILIATION

**4.1 Durée initiale.** La durée d'engagement initiale des Services est celle prévue au devis. À défaut : (i) services de téléphonie et Services d'IA : 12 mois ; (ii) accès Internet FTTH/FTTO : 12 mois avec 150 € HT de frais de mise en service, ou 36 mois avec frais de mise en service offerts. La durée d'engagement court à compter de la date de mise en service de chaque Service.

**4.2 Tacite reconduction.** À l'issue de la durée initiale, le Contrat est reconduit tacitement pour une durée indéterminée, sauf stipulation contraire. Le Client n'est alors plus soumis à une période d'engagement ferme, sous réserve du préavis ci-dessous.

**4.3 Résiliation – Préavis.** La résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec accusé de réception (LRAR), adressée au siège social de VTCOM (sauf autre adresse indiquée par écrit). Un préavis de 3 (trois) mois s'applique, que la résiliation intervienne à l'échéance de la période initiale ou après passage en durée indéterminée.

**4.4 Résiliation anticipée pendant l'engagement.** En cas de résiliation à l'initiative du Client avant le terme de l'engagement initial, le Client demeure redevable de la totalité des redevances restant dues jusqu'au terme, lesquelles deviennent immédiatement exigibles à la date de prise d'effet de la résiliation, sans préjudice des sommes dues au titre des consommations hors forfait et/ou frais de résiliation prévus au devis.

**4.5 Portabilité sortante.** Le portage d'un numéro vers un autre opérateur à l'initiative du Client vaut résiliation des Services attachés à ce numéro à la date du portage. Les articles 4.3 et 4.4 restent applicables, notamment le préavis et les redevances restant dues.

**4.6 Résiliation pour manquement.** En cas de manquement grave ou répété par l'une des Parties à ses obligations, non réparé dans un délai de 15 jours à compter de la réception d'une mise en demeure, l'autre Partie peut résilier le Contrat de plein droit, sans préjudice de tous dommages et intérêts. La résiliation entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues et la cessation des Services à la date de prise d'effet.

**4.7 Effets de la fin du Contrat.** À la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client restitue les Équipements mis à disposition conformément à l'article 6.5. Les numéros qui n'ont pas fait l'objet d'une portabilité sortante avant la date de fin sont résiliés et ne peuvent plus être récupérés.

## ARTICLE 5 – PRÉLÈVEMENT SEPA – INCIDENTS DE PAIEMENT

**5.1 Mandat SEPA – Pré-notification.** Le paiement des Services récurrents s'effectue prioritairement par prélèvement SEPA, sous réserve de la remise par le Client d'un mandat valide et des informations bancaires à jour. Sauf disposition légale impérative, la facture vaut pré-notification de prélèvement, avec un délai de pré-notification fixé à 5 (cinq) jours calendaires avant l'échéance.

**5.2 Rejet – Défaut de paiement.** Tout rejet de prélèvement, impayé ou défaut de virement imputable au Client peut être facturé 15 € HT par incident, sans préjudice des pénalités de retard prévues à l'article 3.7. Le Client s'engage à maintenir une provision suffisante et à communiquer toute modification de ses coordonnées bancaires.

## ARTICLE 6 – MATÉRIEL ET ÉQUIPEMENTS

**6.1 Livraison – Délais.** Les délais de livraison sont indiqués à titre informatif, sauf engagement écrit contraire. À titre indicatif, la livraison du Matériel intervient généralement sous 2 à 3 jours ouvrés (option express 24 h possible selon disponibilité). Les frais d'expédition sont précisés au devis ou, à défaut, facturés en sus.

**6.2 Réception – Réserves – Transfert des risques.** Il appartient au Client de vérifier l'état et la conformité du Matériel lors de la livraison et d'émettre, le cas échéant, des réserves précises sur le bon de livraison, confirmées par écrit à VTCOM sous 48 heures. À défaut, le Matériel est réputé accepté. Les risques (perte, détérioration) sont transférés au Client à la livraison.

**6.3 Réserve de propriété.** VTCOM conserve la propriété du Matériel jusqu'au paiement intégral du prix (principal, intérêts, frais). En cas de défaut de paiement, VTCOM peut revendiquer le Matériel, aux frais du Client, sans préjudice de la faculté de résiliation et/ou de demande de dommages et intérêts.

**6.4 Garantie.** Sauf stipulation contraire, le Matériel bénéficie de la garantie constructeur d'une durée d'un (1) an à compter de la livraison, hors casse, oxydation, mauvaise utilisation, intervention d'un tiers non autorisé et, plus généralement, hors exclusions constructeur. La garantie consiste, au choix du constructeur ou de VTCOM, en la réparation ou le remplacement. Les frais de retour peuvent rester à la charge du Client selon les conditions du constructeur.

**6.5 Équipements mis à disposition.** Les Équipements mis à disposition restent la propriété de VTCOM ou de l'opérateur concerné. Le Client en a la garde, les utilise conformément à leur destination, ne les cède ni ne les modifie, et les assure contre la perte, le vol et la détérioration. À la fin du Contrat ou du Service concerné, le Client les restitue en bon état dans un délai de quinze (15) jours, selon les modalités indiquées par VTCOM. À défaut de restitution, ou en cas de détérioration, ils sont facturés à leur valeur de remplacement indiquée au devis ou, à défaut, au prix catalogue en vigueur.

## ARTICLE 7 – SERVICES TÉLÉCOM : CONDITIONS D'USAGE – NUMÉROS – SÉCURITÉ

**7.1 Usage conforme.** Les Services fixes (SIP/lignes fixes) et mobiles sont destinés à un usage strictement professionnel et conforme aux lois et règlements. Sauf accord écrit de VTCOM, sont interdits notamment : l'usage de type centre d'appels, la numérotation automatique massive, la revente des Services, ainsi que tout usage susceptible de dégrader les réseaux ou d'entraîner des consommations anormales.

**7.2 Appels « illimités » – Usage raisonnable.** Lorsque le Contrat prévoit des appels illimités, ceux-ci s'entendent des appels vocaux de personne à personne vers les fixes et mobiles de France métropolitaine, hors numéros spéciaux, services à valeur ajoutée, numéros courts et international, dans la limite d'un usage professionnel raisonnable. En cas d'usage manifestement anormal ou ne correspondant pas à l'usage déclaré à la commande, VTCOM peut, après information du Client, facturer les communications concernées au tarif en vigueur ou proposer une offre adaptée.

**7.3 Hors-forfait – Services tiers.** Les communications et services non inclus (notamment numéros surtaxés/SVA, international non inclus, dépassements data, options non souscrites) sont facturés en sus selon les tarifs en vigueur. Le Client demeure seul responsable des usages effectués à partir de ses accès, y compris par ses utilisateurs.

**7.4 Sécurité (fraudes / « phreaking »).** Le Client est seul responsable de la sécurisation de son réseau local, de ses équipements et de la gestion de ses identifiants et mots de passe. VTCOM ne peut être tenu responsable des conséquences financières liées à un piratage de l'installation du Client (consommations frauduleuses), sauf faute prouvée de VTCOM. En cas de suspicion de fraude ou de consommation anormale, VTCOM peut suspendre immédiatement, sans préavis, tout ou partie des Services concernés (notamment les appels internationaux ou surtaxés) afin de limiter le préjudice, et en informe le Client dans les meilleurs délais.

**7.5 Mobiles.** Le Client doit déclarer sans délai à VTCOM, par écrit, toute perte ou tout vol d'une carte SIM ou d'un terminal ; il reste responsable des consommations effectuées jusqu'à la suspension de la ligne par VTCOM. Les communications et la data en itinérance hors Union européenne ne sont pas incluses, sauf stipulation contraire, et sont facturées au tarif en vigueur ; VTCOM peut les bloquer par défaut ou à la demande du Client. L'itinérance au sein de l'Union européenne s'effectue dans les limites d'usage raisonnable fixées par la réglementation et l'opérateur. Les terminaux mobiles sont vendus ou fournis séparément des forfaits.

**7.6 Appels d'urgence.** Les Services permettent l'acheminement des appels vers les numéros d'urgence. Le Client s'engage à déclarer et tenir à jour l'adresse d'utilisation de chaque ligne, cette adresse servant à la localisation de l'appelant par les services de secours. VTCOM ne peut garantir l'acheminement de ces appels en cas de coupure électrique, de panne du réseau local ou de l'accès Internet du Client, ni l'exactitude de la localisation en cas d'utilisation nomade (application mobile, softphone, poste déplacé). Le Client informe ses utilisateurs de ces limites.

**7.7 Enregistrement, transcription et analyse des appels.** Lorsque le Client active l'enregistrement, la transcription ou l'analyse des communications, il est seul responsable du respect de la réglementation applicable, notamment de

l'information préalable des correspondants et des salariés, de la définition de la finalité et de la durée de conservation des données.

**7.8 Numéros – Présentation du numéro.** Les numéros sont des ressources publiques attribuées par l'Arcep ; le Client dispose d'un droit d'usage et de portabilité sur les numéros qui lui sont affectés, sans en être propriétaire. Le Client ne peut présenter, comme numéro appelant, que des numéros dont il est titulaire ou dont l'utilisation lui a été expressément autorisée par leur titulaire, et qui sont listés au Contrat. Conformément à la réglementation relative à la lutte contre l'usurpation de numéros, VTCOM peut bloquer ou remplacer tout autre numéro présenté. VTCOM n'est pas responsable du masquage ou du blocage d'un appel par un opérateur tiers, notamment au titre des mécanismes d'authentification des numéros.

**7.9 Démarchage téléphonique.** Le Client qui utilise les Services à des fins de prospection commerciale est seul responsable du respect de la réglementation applicable, notamment de la consultation de la liste d'opposition Bloctel et des jours et horaires autorisés. VTCOM peut suspendre les Services concernés en cas de plainte, de signalement d'un opérateur ou de demande d'une autorité.

**7.10 Annuaires.** Sauf demande écrite du Client, ses numéros ne sont pas communiqués aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements.

## ARTICLE 8 – DÉPLOIEMENT – MISE EN SERVICE – PORTABILITÉ – GTR

**8.1 Planification.** La date de déploiement/mise en service est planifiée d'un commun accord, sous réserve de la disponibilité des infrastructures opérateurs et des prérequis techniques. Les délais peuvent varier selon les zones et les contraintes d'immeuble.

**8.2 Portabilité entrante.** La date et l'heure de portage des numéros sont fixées par les opérateurs concernés, en jour ouvré, et ne peuvent être choisies ni par VTCOM ni par le Client. Une interruption temporaire du service peut survenir pendant le portage, le temps de la propagation chez les opérateurs. Le Client maintient ses lignes actives chez l'opérateur d'origine jusqu'au portage et garantit l'exactitude des informations transmises (titulaire, RIO, liste des numéros) ; tout rejet ou report dû à une information erronée peut être refacturé. VTCOM ne peut être tenu responsable des délais ou incidents imputables à l'opérateur d'origine.

**8.3 Accès aux locaux.** Le Client s'engage à garantir l'accès aux locaux techniques, gaines, colonnes montantes et points de terminaison nécessaires à l'installation des Services, ainsi qu'à obtenir, le cas échéant, les autorisations du gestionnaire d'immeuble. Tout déplacement infructueux imputable au Client peut être facturé.

**8.4 GTR.** La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 4 heures en heures ouvrées s'applique uniquement aux liens FTTO, selon les conditions de l'opérateur d'infrastructure et sous réserve du respect par le Client des prérequis (alimentation, accès, supervision, etc.).

**8.5 Recette.** VTCOM informe le Client de la mise en service de chaque Service. Le Client dispose d'un délai de deux (2) jours ouvrés pour signaler par écrit toute anomalie bloquante empêchant l'utilisation du Service. À défaut, ou en cas d'utilisation effective du Service, celui-ci est réputé accepté. Les réserves mineures n'empêchent pas l'acceptation et sont traitées dans le cadre du support.

## ARTICLE 9 – SUPPORT – SAV – MAINTENANCE

**9.1 Périmètre.** Le support/SAV couvre, selon le Contrat, l'assistance à l'usage des Services, le diagnostic et le traitement des incidents déclarés, ainsi que, le cas échéant, la prise en charge du Matériel au titre de la garantie (article 6.4). Les modalités particulières (niveau de service, astreinte, supervision, reporting) peuvent être précisées au devis.

**9.2 Horaires de support.** Sauf stipulation contraire, le support est assuré du lundi au vendredi, de 9h00 à 18h00 (heure de Paris), hors jours fériés. Les interventions hors plages (nuit, week-end, jours fériés) ne sont réalisées que sur demande expresse du Client et peuvent faire l'objet d'une facturation complémentaire.

**9.3 Ouverture de demande – Informations requises.** Toute demande d'assistance doit être qualifiée par le Client (description, impact, site concerné, numéro de ligne, captures/logs si disponibles). Le Client désigne un interlocuteur référent habilité à valider les actions proposées (tests, redémarrages, changements de configuration, accès à distance).

**9.4 Délais – Niveaux de service.** Sauf engagement écrit (SLA) au devis, les délais de prise en compte et de résolution sont fournis à titre indicatif et dépendent notamment (i) de la disponibilité des équipes, (ii) de l'accès aux sites et équipements

du Client, et (iii) des délais des opérateurs et fournisseurs tiers. Pour les liens FTTO, la GTR mentionnée à l'article 8.4 s'applique dans les conditions prévues par l'opérateur d'infrastructure.

**9.5 Exclusions.** Sont exclus du support/SAV, sauf commande spécifique : les incidents résultant (i) d'une mauvaise utilisation, négligence ou intervention d'un tiers, (ii) d'un défaut d'alimentation électrique, de réseau local ou d'accès Internet du Client, (iii) de logiciels non fournis par VTCOM, (iv) d'un cas de force majeure. Les prestations hors périmètre peuvent être proposées et facturées selon devis ou au tarif horaire en vigueur.

**9.6 Accès à distance.** Le Client autorise VTCOM à accéder à distance à l'IPBX, aux Équipements mis à disposition et, avec son accord, aux autres équipements nécessaires, pour les besoins de l'Installation, du support, de la maintenance et de la supervision. VTCOM utilise ces accès dans la seule limite de ces finalités.

**9.7 Maintenance programmée.** Les opérations de maintenance et de mise à jour (VTCOM, opérateurs, hébergeurs, éditeurs) peuvent entraîner de courtes interruptions de service. VTCOM s'efforce de les réaliser en dehors des heures ouvrées et d'en prévenir le Client lorsqu'il en a connaissance à l'avance. Ces interruptions ne constituent pas un manquement de VTCOM.

**9.8 Reporting.** Les tableaux de bord et rapports statistiques fournis par VTCOM sont établis à partir des données des systèmes du Client et de ses fournisseurs. Ils sont communiqués à titre informatif, sans garantie d'exhaustivité, et ne constituent pas un élément de facturation ni une preuve opposable.

## ARTICLE 10 – PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE – LICENCES – ACCÈS

**10.1 Éléments de VTCOM.** VTCOM conserve l'ensemble des droits de propriété intellectuelle afférents à ses méthodes, savoir-faire, documents, livrables génériques, configurations types, scripts, tableaux de bord de reporting, outils et, plus généralement, à tout élément préexistant ou développé indépendamment des besoins spécifiques du Client.

**10.2 Logiciels, firmwares et solutions tierces.** Les logiciels, firmwares, applications, systèmes d'exploitation, licences et solutions fournis ou mis à disposition via des éditeurs, constructeurs ou opérateurs tiers restent soumis à leurs conditions de licence. Le Client s'engage à respecter ces conditions (nombre d'utilisateurs, restrictions d'usage, mises à jour) et garantit VTCOM contre toute réclamation à ce titre.

**10.3 Accès – Identifiants.** Les accès, comptes, codes, identifiants, cartes SIM et mots de passe nécessaires aux Services sont strictement personnels et confidentiels. Le Client est responsable de leur conservation, de leur utilisation et de toute action réalisée au moyen de ces accès. En cas de suspicion de compromission, le Client en informe sans délai VTCOM et applique les mesures de sécurité recommandées (changement de mots de passe, blocage de lignes ou d'options, etc.).

**10.4 Fin de Contrat – Réversibilité.** À la fin du Contrat, le Client conserve la propriété de ses données. Sous réserve des contraintes opérateurs/éditeurs et sauf dispositions particulières au devis, VTCOM peut fournir, sur demande formulée avant la date de fin, une assistance à la réversibilité (export de la configuration, des enregistrements et messages, transfert, portabilité), facturable selon le temps passé. Les données hébergées sont supprimées trente (30) jours après la fin du Contrat, sous réserve des obligations légales de conservation prévues à l'article 12.3.

## ARTICLE 11 – RESPONSABILITÉ – FORCE MAJEURE

**11.1 Obligation de moyens.** VTCOM est tenu à une obligation de moyens dans l'exécution du Contrat.

**11.2 Limitation de responsabilité.** La responsabilité de VTCOM ne peut être engagée qu'en cas de faute prouvée et pour les seuls dommages directs. VTCOM ne peut en aucun cas être tenu responsable des dommages indirects, tels que perte de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de données ou d'image. En tout état de cause, toutes causes confondues, la responsabilité de VTCOM est plafonnée au montant HT facturé au Client au titre des Services concernés sur les six (6) derniers mois précédant le fait générateur.

**11.3 Fournisseurs tiers.** VTCOM n'est pas responsable des interruptions ou dégradations de service imputables aux opérateurs d'infrastructure, hébergeurs, éditeurs, fournisseurs de services d'IA ou fournisseurs d'énergie tiers, dans la limite des recours dont il dispose lui-même à leur encontre.

**11.4 Force majeure.** Aucune Partie ne peut être tenue responsable d'un manquement résultant d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil, notamment : catastrophe naturelle, incendie, inondation, épidémie, grève générale, acte de vandalisme ou de malveillance sur les réseaux, coupure générale d'électricité, cyberattaque d'ampleur, décision des autorités ou défaillance générale d'un opérateur d'infrastructure. Si l'empêchement dure plus de trente (30) jours, chaque Partie peut résilier le Contrat sans indemnité, par LRAR.

## ARTICLE 12 – DONNÉES PERSONNELLES (RGPD) – CONFIDENTIALITÉ

**12.1 Rôles des Parties.** Pour les données personnelles traitées au moyen des Services (annuaires, journaux d'appels, messageries vocales, enregistrements, transcriptions, statistiques), le Client agit en qualité de responsable de traitement et VTCOM en qualité de sous-traitant au sens de l'article 28 du RGPD. Pour ses propres données de gestion (contacts, facturation), chaque Partie est responsable de son traitement.

**12.2 Engagements de VTCOM en tant que sous-traitant.** VTCOM s'engage à : (i) ne traiter les données que sur instruction documentée du Client et pour les seuls besoins des Services ; (ii) garantir la confidentialité des données et soumettre les personnes autorisées à une obligation de confidentialité ; (iii) mettre en œuvre des mesures de sécurité appropriées ; (iv) recourir à des sous-traitants ultérieurs (opérateurs, hébergeurs, éditeurs, fournisseurs de services d'IA), dont la liste est communiquée au Client sur demande et qu'il est réputé accepter, VTCOM l'informant de tout changement ; lorsque l'un d'eux traite des données hors de l'Union européenne, VTCOM s'assure de l'existence de garanties appropriées (décision d'adéquation ou clauses contractuelles types de la Commission européenne) ; (v) aider le Client à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ; (vi) notifier au Client toute violation de données le concernant dans les meilleurs délais après en avoir pris connaissance ; (vii) supprimer ou restituer les données en fin de Contrat conformément à l'article 10.4 ; (viii) mettre à disposition les informations nécessaires pour démontrer le respect de ces obligations.

**12.3 Données de trafic – Obligations légales.** En sa qualité d'opérateur, VTCOM conserve les données de trafic et de facturation pendant les durées prévues par le Code des postes et des communications électroniques, et peut être tenu de les communiquer aux autorités habilitées sur réquisition.

**12.4 Confidentialité.** Les Parties s'engagent à conserver strictement confidentiels les informations, documents et échanges de toute nature portés à leur connaissance dans le cadre du Contrat, et à ne les divulguer qu'aux personnes ayant besoin d'en connaître pour son exécution, sous réserve d'une obligation légale ou judiciaire. Cette obligation survit deux (2) ans à la fin du Contrat.

**12.5 Référence commerciale.** Sauf opposition écrite du Client, VTCOM peut citer le nom du Client à titre de référence commerciale, sans divulguer d'information confidentielle.

## ARTICLE 13 – DISPOSITIONS DIVERSES

**13.1 Notifications.** Sauf disposition contraire, toute notification effectuée au titre du Contrat doit être réalisée par écrit (courrier ou email) aux coordonnées indiquées au devis/bon de commande. La résiliation suit les modalités spécifiques de l'article 4.3.

**13.2 Sous-traitance – Cession.** VTCOM peut sous-traiter tout ou partie de l'exécution des Services, sous sa responsabilité. Le Contrat peut être cédé ou transféré par VTCOM à tout tiers, notamment dans le cadre d'une cession de tout ou partie de son activité ou de son fonds de commerce, d'une fusion, d'un apport ou d'une restructuration, sous réserve d'en informer le Client par écrit. Le Client ne peut céder le Contrat sans l'accord préalable écrit de VTCOM.

**13.3 Non-renonciation.** Le fait pour une Partie de ne pas se prévaloir, à un moment donné, de l'une quelconque des stipulations des CGV/CGS ne saurait être interprété comme une renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

**13.4 Nullité partielle.** Si une ou plusieurs stipulations des CGV/CGS étaient tenues pour non valides ou déclarées telles en application d'une loi, d'un règlement ou à la suite d'une décision de justice devenue définitive, les autres stipulations conserveraient toute leur force et leur portée.

## ARTICLE 14 – DROIT APPLICABLE – RÈGLEMENT DES LITIGES

Les présentes CGV/CGS sont régies par le droit français. En cas de différend relatif à leur validité, interprétation, exécution ou résiliation, les Parties s'efforcent de trouver une solution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de sa notification écrite. À défaut d'accord amiable, le différend relève de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Créteil, ou de toute juridiction qui lui serait substituée, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

## ANNEXE A – CONDITIONS PARTICULIÈRES : ACCÈS INTERNET

**A.1 Éligibilité.** Toute commande d'accès Internet est soumise à une étude d'éligibilité et de faisabilité auprès de l'opérateur d'infrastructure. Si l'adresse n'est pas éligible, la commande du Service concerné est annulée sans frais pour le Client.

**A.2 Travaux et frais complémentaires.** Le raccordement peut nécessiter des travaux non prévisibles à la commande (génie civil, adduction, désaturation du point de mutualisation, travaux dans les parties communes ou privatives). VTCOM en informe le Client dès qu'il en a connaissance, ainsi que des frais et délais supplémentaires éventuels. Le Client peut alors accepter le devis complémentaire ou annuler la commande du Service concerné, sans autres frais que ceux déjà engagés avec son accord. Les délais de raccordement dépendent de l'opérateur d'infrastructure et peuvent atteindre plusieurs semaines.

**A.3 Débit.** Pour les accès mutualisés (FTTH, FTTE), le débit indiqué est un débit maximal théorique, non garanti, qui peut varier selon la charge du réseau, la distance et les équipements du Client. Pour les accès dédiés (FTTO), le débit garanti est celui indiqué au devis. Les performances du réseau local et du Wi-Fi du Client ne relèvent pas du Service.

**A.4 Équipements.** Les routeurs, ONT et boîtiers 4G/5G fournis sont des Équipements mis à disposition au sens de l'article 6.5. Le Client les maintient alimentés et ne les déplace pas sans accord de VTCOM.

**A.5 Adresses IP.** Les adresses IP fixes attribuées au Client restent la propriété de l'opérateur ou de VTCOM. Elles ne sont pas portables et sont restituées à la fin du Service.

**A.6 Secours 4G/5G.** Le service de secours dépend de la couverture radio du site, sans garantie de débit. Il est destiné à assurer la continuité en cas de coupure de l'accès principal ; une utilisation permanente ou excessive peut être facturée en sus ou suspendue après information du Client.

**A.7 Déménagement – Modification.** Le transfert d'un accès vers une nouvelle adresse ou un changement d'offre est soumis à une nouvelle étude de faisabilité. Il peut donner lieu à des frais et à une nouvelle période d'engagement, précisés au devis. En cas d'impossibilité, les articles 4.3 et 4.4 s'appliquent.

**A.8 Usage.** Le Client est seul responsable des contenus transmis et de l'usage fait de son accès Internet, ainsi que de la sécurisation de son réseau (pare-feu, mots de passe, mises à jour).

## ANNEXE B – CONDITIONS PARTICULIÈRES : SERVICES D'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

**B.1 Objet.** La présente annexe s'applique aux Services d'IA souscrits par le Client, notamment l'accueil téléphonique automatisé (agent vocal), la prise de message, la transcription et le résumé d'appels.

**B.2 Transparence.** Conformément à l'article 50 du règlement (UE) 2024/1689 sur l'intelligence artificielle, les Services d'IA sont paramétrés pour informer les appelants, dès le début de l'échange, qu'ils interagissent avec un système d'intelligence artificielle. Le Client s'interdit de supprimer ou de modifier cette information et demeure responsable, en tant qu'utilisateur du système, de l'information de ses correspondants et de ses salariés.

**B.3 Nature des réponses.** Les réponses et contenus produits par les Services d'IA sont générés automatiquement et peuvent être inexacts ou incomplets. Le Client valide les informations et consignes qu'il fournit (horaires, coordonnées, règles de transfert) et vérifie les messages, transcriptions et résumés avant toute décision. VTCOM ne peut être tenu responsable des conséquences d'une réponse erronée de l'IA ni des décisions prises sur la base de ses contenus, sauf faute prouvée dans le paramétrage réalisé par VTCOM.

**B.4 Usages exclus – Intervention humaine.** Les Services d'IA ne doivent pas être utilisés pour traiter des situations d'urgence, délivrer des conseils médicaux, juridiques ou financiers, ni prendre des décisions produisant des effets juridiques à l'égard des personnes. Le Client prévoit un renvoi vers un interlocuteur humain pour les demandes urgentes ou sensibles.

**B.5 Données – Fournisseurs.** Les Services d'IA reposent sur des fournisseurs tiers (éditeur de l'IPBX, fournisseurs de modèles d'IA), dont certains peuvent traiter des données hors de l'Union européenne dans les conditions de l'article 12.2. Le Client qui traite des données sensibles, notamment des données de santé, ne peut activer les Services d'IA sur les flux concernés qu'après accord écrit préalable de VTCOM, qui vérifie la conformité des fournisseurs à la réglementation applicable.

**B.6 Tarification.** Les Services d'IA sont facturés selon le forfait indiqué au devis. Les consommations excédant ce forfait (minutes, volumes de traitement) sont facturées au tarif en vigueur. En cas de consommation anormale, VTCOM peut plafonner ou suspendre le Service après information du Client.

**B.7 Évolution des Services.** Les fournisseurs peuvent faire évoluer, remplacer ou retirer leurs modèles et fonctionnalités. VTCOM adapte les Services en conséquence, sans garantie de maintien d'un modèle ou d'une fonctionnalité déterminés ; une évolution substantielle défavorable au Client lui ouvre le droit de résilier le Service d'IA concerné sans frais.