



## Conditions Générales d'Utilisation

Dans le cadre de son service, Doonya Technologies propose à sa clientèle des services (ci-après dénommés les « Services ») qui consistent à offrir des solutions liées à la téléphonie. Les Services permettent, d'une part, de recevoir des appels par redirection émis depuis un téléphone fixe ou mobile et, d'autre part, d'émettre des appels locaux, nationaux et internationaux vers un téléphone fixe ou mobile.

Il est expressément stipulé que les Services sont fournis sur la base du réseau public Internet et selon le protocole IP et que, à ce titre, ils n'offrent pas les mêmes garanties et fonctionnalités que le service téléphonique classique fourni sur une ligne du réseau téléphonique commuté (RTC). En particulier, les Services ne permettent pas d'émettre des appels vers les numéros d'urgence.

Pour pouvoir bénéficier des Services, tout client doit préalablement à la souscription et à l'utilisation desdits Services, accepter les présentes Conditions Générales (ci-après dénommées les « Conditions Générales »).

### ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après ont, dans le cadre des présentes Conditions Générales, le sens suivant :

1. Abonnement : mode de souscription aux Services permettant au Client de bénéficier des prestations décrites à l'article 6 des présentes Conditions Générales.
2. Client : personne morale qui souscrit aux Services, qui est par là même soumise aux présentes Conditions Générales.
3. Codes Confidentiels : codes personnels sous la forme d'identifiants, de mots de passe ou de login (pseudonyme) et permettant au Client d'accéder aux Services offerts par Doonya Technologies, en son nom personnel.
4. Compte Personnel : ensemble de données regroupant toutes les informations personnelles du Client.
5. Contrat : Accord conclu entre Doonya Technologies et le Client qui a accepté les présentes Conditions Générales, après validation par Doonya Technologies de la demande de souscription du Client selon les modalités définies à l'article 6 des présentes Conditions Générales.
6. Équipement(s) : matériel de connexion réseau (modems, routeurs, switches, microcasques, webcams, etc.) du Client sur lequel est connecté le téléphone IP, dont le Client vérifie au préalable la compatibilité avec les Services proposés par Doonya Technologies, conformément aux stipulations de l'article 3 des présentes Conditions Générales.
7. Mois Contractuel : période de 28 à 31 jours selon les mois, courant chaque mois à compter du 1<sup>er</sup> jour du mois et se terminant la veille du 1<sup>er</sup> jour du mois suivant.
8. Partie(s) : individuellement le Client ou Doonya Technologies et collectivement le Client et Doonya Technologies.
9. Services : ensemble des Services décrits dans la proposition commerciale émis par Doonya Technologies.
10. Site : site web de Doonya Technologies accessible à l'adresse URL suivante : [www.doonya.fr](http://www.doonya.fr)

### ARTICLE 2 : OBJET

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir, d'une part, les modalités de souscription aux Services et, d'autre part, les conditions d'utilisation desdits Services par le Client.

### ARTICLE 3 : CONFIGURATION INITIALE

Le Client reconnaît être seul responsable de l'installation, de l'utilisation et de la maintenance de son Équipement. Son Équipement doit être agréé et conforme aux dispositions du CPCE et aux normes en vigueur. Dans le cas où le Client a acquis ses téléphones IP par l'intermédiaire de Doonya Technologies, Doonya Technologies assure les prestations d'installation, de configuration et de maintenance des équipements selon les modalités définies dans les Conditions Générales de Ventes de ces produits.

Préalablement à la souscription aux Services, le Client devra s'assurer qu'il est titulaire d'un abonnement d'accès au réseau public Internet.

### ARTICLE 4 : CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Le Client est informé que, selon la version du Service, il est nécessaire qu'il dispose d'un téléphone compatible avec la technologie SIP basé sur le protocole internet IP.

Du fait de la technologie utilisée, ce Service ne permet pas de garantir le raccordement d'équipements DATA (modems, minitel, équipements de télésurveillance...) ainsi que l'accessibilité des services afférents.

Lesdites conditions d'accès sont susceptibles d'évolutions selon les conditions décrites à l'article 12 des présentes Conditions Générales.

### ARTICLE 5 : LE CONTRAT

#### 5.1 Entrée en vigueur

Le Contrat prend effet à compter de la date indiquée sur le bon de commande dans le cadre « Date d'entrée en vigueur ».



À défaut d'indication de date dans ce cadre, le contrat est réputé entrer en vigueur à réception par Doonya Technologies, du Bon de Commande signé.

### **5.2 Durée**

Le contrat est à durée indéterminée. Une durée minimale d'engagement au Service est néanmoins requise. Cette durée minimale d'engagement est fixée à six (6) mois, sauf mention contraire dans la proposition commerciale.

## **ARTICLE 6 : FACTURATION ET PAIEMENT**

Le Client autorise expressément Doonya Technologies à lui délivrer chaque mois une facture sous forme électronique. Cette facture est envoyée par e-mail.

Le Client est libre de consulter sa facture, de la copier ou de l'imprimer.

### **6.1 Forfait et Abonnement**

Le prix du forfait et de l'abonnement au service de téléphonie de Doonya Technologies, indiqué dans la proposition commerciale, est facturé au Client mensuellement, payable d'avance.

En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du forfait ou de l'abonnement par le Client, la facturation mensuelle reste inchangée.

En cas de souscription au service de téléphonie de Doonya Technologies en cours de mois, la facturation du premier mois s'effectue selon la règle du prorata temporis. Elle est reportée sur la facturation du mois suivant et vient s'ajouter à celle-ci.

### **6.2 Consommations optionnelles**

Les éventuelles consommations en dehors du forfait (communications téléphoniques, ...) sont éligibles à termes échu.

### **6.3 Modalité de facturation**

La facture intègre le coût du forfait et de l'abonnement pour le mois à venir, et les prestations pour le mois écoulé.

### **6.4 Modalité de paiement**

Doonya Technologies offre la possibilité à ses Clients de payer par prélèvement automatique, par virement bancaire ou par chèque.

Le Client est libre d'opter pour un autre mode de paiement que le prélèvement automatique. Dans le cas où le Client opte pour un autre mode de paiement que le prélèvement automatique, Doonya Technologies pourra facturer au Client des frais de traitement et de gestion d'un montant de vingt-cinq (25) euros mensuel.

Un dépôt de garantie, dont le montant ne pourra excéder le triple de la moyenne des factures mensuelles du client, pourra être demandé par Doonya Technologies.

Si Doonya Technologies constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation particulièrement élevé par rapport aux consommations des mois précédents, et en tout état de cause supérieur de plus de cent (100) % à la moyenne des factures du Client au cours des deux (2) mois précédents, ou pour les Clients ayant un encours de consommation de cent (100) euros, elle pourra lui demander de régler une avance sur consommation d'un montant égal à l'encours de consommation.

### **6.5 Délai de paiement**

Les factures sont libellées au nom du Client, et comportent les références des abonnements ou consommations optionnelles et sont rédigées en parfaite conformité avec les conditions de Contrat.

Les factures sont payables au plus tard à 30 jours nets de la date de facturation. Elles indiquent la nature, le taux et le montant des taxes.

### **6.6 Retard ou défaut de paiement du Client**

Tout paiement incomplet ou irrégulier sera considéré comme un défaut de paiement donnant lieu à la procédure décrite ci-dessous.

Tout retard ou défaut de paiement donnera lieu à l'envoi au Client d'un courrier électronique de rappel lui notifiant un délai de huit (8) jours après lequel, à défaut de régularisation, l'accès au service de téléphonie de Doonya Technologies sera suspendu puis le contrat sera résilié.

### **6.7 Frais de traitement et de gestion d'un impayé**

Les frais de traitement et de gestion d'un impayé s'élève forfaitairement à vingt (20) euros.

## **ARTICLE 7 : ASSISTANCE TECHNIQUE**

### **7.1 Service d'assistance**

Pour répondre aux questions techniques du Client et aider ce dernier à résoudre d'éventuels dysfonctionnements liés à l'utilisation des Services, Doonya Technologies a mis en place un service d'assistance technique joignable par e-mail tous les jours ouvrés aux horaires de bureau.

### **7.2 Garantie de Temps d'Intervention**

Après signalement d'un défaut de fonctionnement ou d'un problème rencontré par le Client dans le cadre de l'utilisation des Services, et dans le cas où la responsabilité de Doonya Technologies et de ses équipements seraient contractuellement et directement engagée, Doonya Technologies s'engage à intervenir (physiquement chez le client ou à distance par Internet) dans les quatre (4) heures suivant le signalement par le Client auprès du service support de Doonya Technologies.

### **7.3 Pénalités en cas de non-respect des garanties**

En cas de non-respect de l'article 7.2 des présentes Conditions Générales, Doonya Technologies s'engage à rembourser au Client 5% du prix de l'abonnement mensuel par heure de retard. Ce remboursement ne pouvant pas excéder plus de 100% du prix mensuel du Service.



#### **7.4 Frais d'intervention sur site**

Les frais d'intervention de services et de conseils sont les suivants :

- Intervention simple (inférieure à deux (2) heures) : 150 euros
- Intervention à la demi-journée : 250 euros
- Intervention à la journée : 450 euros

Les taux de facturation inclus le déplacement chez le Client dans les limites de la métropole lilloise. Pour tout déplacement hors métropole lilloise, les frais de déplacement sont facturés en sus (suivant barème légal en vigueur à date de prestation).

Les frais de déplacement sont calculés à partir du siège de Doonya Technologies SAS (5, rue Héloïse – 59650 Villeneuve d'Ascq) jusqu'à chez le Client.

#### **ARTICLE 8 : MAINTENANCE**

Doonya Technologies se réserve la possibilité de suspendre l'accès à tout ou partie des Services pour des raisons liées à la maintenance ou à la mise à jour des Services. Doonya Technologies s'engage à prévenir, dans la mesure du possible, le Client des éventuelles coupures, suspensions de Services et, plus généralement, de toute opération de maintenance ou de mise à jour envisagée ou nécessaire pour l'évolution des Services. Toutefois, en l'absence d'information préalable du Client, Doonya Technologies ne saurait être tenue vis-à-vis du Client au versement d'une quelconque indemnité et/ou de dommages intérêts, dans la limite des dispositions indiquées aux articles 7.2 et 7.3 des présentes Conditions Générales.

#### **ARTICLE 11: PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE**

Les images, textes, programmes et autres composants du Site sont protégés par la loi française sur les droits d'auteur et par des dispositions des traités internationaux sur le copyright.

Toute utilisation commerciale des textes, programmes, images et autres composants sans le consentement écrit et préalable de Doonya Technologies est strictement interdite.

#### **ARTICLE 12: MODIFICATIONS**

Le Client sera informé de toute modification contractuelle du ressort de Doonya Technologies au moins un mois avant son entrée en vigueur par courrier électronique.

En cas de désaccord, le Client aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, deux mois après l'entrée en vigueur des modifications, selon la procédure décrite à l'article 16.

#### **ARTICLE 13: RESPONSABILITÉ**

##### **Responsabilité de Doonya Technologies :**

Doonya Technologies mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont elle dispose pour fournir au Client des Services fiables et exempts de vices. Doonya Technologies s'engage ainsi à faire ses meilleurs efforts pour rendre les Services accessibles sans interruption sous réserve d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement desdits Services, d'un cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de Doonya Technologies.

En tout état de cause, Doonya Technologies ne saurait voir sa responsabilité engagée notamment dans les cas suivants :

- Doonya Technologies ne saurait garantir que les fichiers pouvant être téléchargés à partir du Site sont exempts d'infection ou virus, ver, cheval de Troie ou autre code se manifestant en contaminant ou détruisant les biens. Il appartient au Client de mettre en œuvre des procédures et points de contrôle suffisants pour satisfaire ses exigences particulières en matière d'exactitude des entrées et sorties de données et d'utiliser un système externe au Site pour récupérer les données éventuellement perdues ;
- Doonya Technologies ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de mauvaise utilisation des Services par le Client ;
- Doonya Technologies ne saurait être responsable de l'incompatibilité des Services avec les équipements du Client, dans le cas où ceux-ci n'ont pas été acquis auprès de Doonya Technologies, ou d'éventuels dysfonctionnements et/ou dommages découlant de cette incompatibilité ;
- Doonya Technologies n'est pas responsable de l'utilisation frauduleuse par des tiers du Compte Personnel du Client et des dommages éventuels en découlant ;
- Doonya Technologies n'est pas responsable en cas d'utilisation frauduleuse du Site ;
- En aucun cas, Doonya Technologies ne sera responsable des dommages accessoires ou indirects (notamment perte de chiffre d'affaires, de bénéfices commerciaux, de programmes, d'informations et autres) découlant de l'utilisation des Services.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de Doonya Technologies serait retenue dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués au titre de la dernière facture émise par Doonya Technologies à la date de réalisation du dommage.

##### **Responsabilité du Client :**

Le Client est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui ou ses préposés à l'occasion de l'utilisation des Services et notamment des dommages résultant :

- de l'utilisation par un tiers de ses Codes Confidentiels et de la communication de toute information qu'il aura rendue accessible, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement à Doonya Technologies ;
- de l'exploitation et/ou de l'utilisation des données et informations que le Client aura communiquées sur Internet.



Le Client est averti que le fait d'utiliser des matériels non conformes, notamment des « cartes pirates » permettant d'accéder à des services qui ne correspondent pas aux Services souscrits auprès de Doonya Technologies, est susceptible d'être constitutif d'une infraction pénale. Le Client s'interdit notamment de décompiler, déchiffrer, extraire ou modifier toute information, donnée, paramètre ou tout autre élément composant un logiciel ou un équipement mis à sa disposition.

Le Client accepte d'indemniser Doonya Technologies et ses ayants droits, de toutes les pertes, dépenses, dommages et coûts, dans la mesure du raisonnable, pouvant résulter du non-respect par lui-même des présentes Conditions Générales. Les dispositions de ce paragraphe sont destinées à protéger Doonya Technologies et ses gérants, responsables, employés, agents, actionnaires, concédants de licence et fournisseurs des Site, Logiciel ou Services. Chacune de ces personnes ou entités pourra, en son propre nom, faire valoir ces dispositions directement à l'encontre du Client.

Le Client, s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur de manière à ne pas porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers. Ainsi, le Client s'engage, sans que cela soit limitatif, à ce qu'aucune donnée transmise à l'occasion de l'utilisation des Services :

- ne présente de caractère pornographique ou pédophile ;
- n'incite à la violence, au crime, au délit, au suicide, aux actes de terrorisme, au vol, aux actes de dégradation ou de détérioration ;
- ne fasse l'apologie des crimes de guerre, des crimes contre l'humanité et des actes de terrorisme ;
- n'incite à la discrimination, à la haine ou à la violence à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes à raison de leur origine ou de leur appartenance à une ethnie, une nation, une race ou à raison de leur religion ou de leurs mœurs ;
- ne porte atteinte de quelque manière que ce soit à l'honneur ou à la considération d'une personne ;
- ne porte atteinte à la sécurité, à la vie privée, à l'image et à l'intimité de la vie privée d'un tiers.

#### **ARTICLE 14: FORCE MAJEURE**

Doonya Technologies ne pourra être tenue responsable envers le Client ou envers tout tiers d'une éventuelle dégradation, suspension ou interruption des Services imputable à la force majeure, au fait d'un tiers ou du Client, ainsi qu'aux aléas inévitables pouvant découler de la technique et de la complexité de sa mise en œuvre.

De manière générale, les Parties ne sont pas responsables de tout retard ou inexécution, résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou la jurisprudence. En cas de force majeure, les obligations nées du Contrat sont suspendues pendant toute la durée de son existence.

#### **ARTICLE 15: DURÉE**

Le Contrat entre Doonya Technologies et le Client est conclu pour une durée indéterminée, avec une durée d'engagement initiale définie dans la proposition commerciale ou dans le contrat adressé au client.

#### **ARTICLE 16: RÉSILIATION**

##### **16.1 Résiliation du Service**

Chaque Partie est libre de procéder à la résiliation du Service par notification par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation sera effective à compter de la fin du mois en cours si la notification parvient à Doonya Technologies plus de quinze (15) jours avant la fin dudit mois courant. Dans le cas contraire, la résiliation sera effective à compter de la fin du mois suivant. À compter de la date de résiliation du contrat, le Client perdra l'usage des Services souscrits auprès de Doonya Technologies.

##### **16.2 Résiliation du Contrat**

En cas de manquement aux présentes Conditions Générales et notamment en cas d'utilisation détournée des Services par le Client ou de défaut de paiement, Doonya Technologies se réserve le droit de résilier le Contrat à tout moment unilatéralement et sans indemnité, après mise en demeure restée infructueuse pendant quinze (15) jours à compter de sa réception par le Client.

Toute résiliation des présentes entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues par le Client et l'acquittement de toute autre obligation prévue aux présentes.

#### **ARTICLE 19: CONVENTION DE PREUVE**

Le Client reconnaît, dans ses relations contractuelles avec Doonya Technologies, la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre les Parties. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation, ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservées par Doonya Technologies, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

#### **ARTICLE 20: CESSION**

Doonya Technologies se réserve le droit de transférer à toute société de son choix les droits et obligations résultant des présentes Conditions Générales.

#### **ARTICLE 21 : DONNÉES PERSONNELLES**

Doonya Technologies s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la protection de la vie privée du Client.

En application de la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2000-719 du 1er août 2000, les informations nominatives déclarées par le Client pourront être communiquées sur réquisition judiciaire de Doonya Technologies aux autorités judiciaires, policières ou administratives.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit individuel d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si le Client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des



informations le concernant, il peut s'adresser à « Doonya Technologies - Service Clients - 5, rue Héloïse - 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE ».

**ARTICLE 22: RÉCLAMATION**

En cas de réclamation de quelque nature que ce soit, le Client doit adresser sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : « Doonya Technologies - Service Clients - 5, rue Héloïse - 59650 Villeneuve d'Ascq - FRANCE ».

**ARTICLE 23 : DISPOSITIONS DIVERSES**

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français. Tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes Conditions Générales sera en premier lieu soumis à un règlement à l'amiable entre les Parties. Toutefois, en cas d'échec des négociations, tout litige sera soumis à l'appréciation des tribunaux français compétents. Dans le cas particulier où le Client serait une personne morale, les Parties déclarent que tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes Conditions Générales est de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Lille.