Conditions générales 512IT

Vente, garantie et accès aux services – version 2026

> Ce document unique remplace les conditions générales de vente et de garantie (version 4.0) et les conditions générales d'accès aux services (version 2021).
>
> La **partie 1** régit la vente de matériels et les prestations ; la **partie 2** régit les abonnements de téléphonie, d'Internet, de mobile et les services associés. Chaque partie a sa propre numérotation ; un renvoi à un article sans autre précision vise la partie où il figure.
>
> Ces conditions s'adressent aux clients professionnels. Elles entrent en vigueur le 1er décembre 2026.

Partie 1 – Vente et garantie

Identification du vendeur

1. Objet et champ d'application
2. Devis et commande
3. Prix
4. Facturation et paiement
5. Livraison
6. Réception des installations
7. Transfert des risques et réserve de propriété
8. Retours
9. Installation et obligations du Client
10. Garanties
11. Maintenance, pièces et réparations
12. Responsabilité
13. Données personnelles
14. Vidéosurveillance et enregistrement des communications
15. Propriété intellectuelle et logiciels
16. Force majeure
17. Clause résolutoire
18. Dispositions générales
19. Droit applicable et juridiction

Partie 2 – Accès aux services

Titre I – Dispositions générales (art. 1 à 14)

Titre II – Téléphonie (art. 15 à 22)

Titre III – Accès à Internet (art. 23 à 25)

Titre IV – Mobile et cartes SIM (art. 26)

Titre V – Services associés (art. 27)

512IT – SASU au capital de 500 € – RCS Aix-en-Provence 882 412 307 – TVA FR39 882 412 307

115 rue Louis Armand, ZI Les Milles, 13290 Aix-en-Provence – 04 42 38 36 32 – contact@512it.fr – 512it.fr

Partie 1 – Conditions générales de vente et de garantie

Identification du vendeur

512IT, société par actions simplifiée à associé unique (SASU) au capital de 500 €, immatriculée au RCS d'Aix-en-Provence sous le n° 882 412 307, TVA intracommunautaire FR39 882 412 307, dont le siège est situé 115 rue Louis Armand, ZI Les Milles, 13290 Aix-en-Provence (ci-après « 512IT » ou « le Vendeur »).

Article 1 – Objet et champ d'application

1.1 Les présentes conditions générales de vente et de garantie (« CGV ») régissent toute vente de matériels, logiciels et fournitures, et toute prestation associée (étude, installation, configuration, formation, assistance, maintenance), conclue entre 512IT et un client professionnel (« le Client »).

1.2 Elles constituent le socle de la négociation commerciale. Le devis, la proposition commerciale et les conditions particulières signés par le Client complètent les CGV et prévalent sur elles en cas de contradiction.

1.3 Les abonnements de téléphonie, d'accès Internet, de mobile et de services hébergés sont régis par la partie 2 du présent document (conditions générales d'accès aux services), qui s'applique en plus de la présente partie pour ces services.

1.4 Toute commande vaut acceptation sans réserve des CGV, à l'exclusion des conditions générales d'achat du Client, sauf accord écrit et signé de 512IT.

Article 2 – Devis et commande

2.1 Le devis est valable pendant la durée indiquée sur celui-ci, à défaut trente (30) jours. Il comporte la désignation des produits et prestations, leur prix hors taxes, l'échéancier de paiement et les délais prévus.

2.2 La commande est ferme lorsque le Client a signé le devis, par signature manuscrite ou par signature électronique (y compris depuis son espace client), et versé l'acompte prévu. La signature électronique a la même valeur que la signature manuscrite (articles 1366 et 1367 du Code civil).

2.3 Toute modification de commande demandée par le Client doit être acceptée par écrit par 512IT et peut entraîner un nouveau prix et de nouveaux délais.

2.4 Une commande ne peut être annulée par le Client sans l'accord écrit de 512IT. Les matériels déjà commandés ou configurés pour le Client restent dus, et l'acompte versé reste acquis à 512IT à hauteur du préjudice subi.

Article 3 – Prix

3.1 Les prix sont exprimés en euros et hors taxes. Ils sont majorés de la TVA au taux en vigueur à la date de facturation, ainsi que des frais de transport, d'emballage et de déplacement lorsqu'ils sont prévus au devis.

3.2 Les prix du devis sont fermes pendant sa durée de validité. Après expiration, 512IT peut les actualiser, notamment en cas de hausse des tarifs de ses fournisseurs, des coûts de transport ou des droits et taxes.

3.3 Toute prestation non prévue au devis (travaux supplémentaires, modification de la programmation initiale, formation complémentaire, déplacement infructueux du fait du Client) est facturée au tarif en vigueur après accord du Client.

Article 4 – Facturation et paiement

4.1 **Acompte et échéancier.** Un acompte, dont le pourcentage est indiqué au devis, est exigé à la commande. Le solde est facturé à la mise en service ou à la livraison, selon l'échéancier du devis.

4.2 **Délai de paiement.** Sauf mention contraire au devis, les factures sont payables à réception et au plus tard trente (30) jours après la date d'émission de la facture (article L. 441-10 du Code de commerce). La date de paiement est celle de l'encaissement effectif des fonds.

4.3 **Moyens de paiement.** Virement bancaire, prélèvement SEPA sur mandat signé par le Client, ou chèque. Le Client informe 512IT de tout changement de ses coordonnées bancaires. Un rejet de prélèvement peut donner lieu à des frais de vingt (20) euros.

4.4 **Retard de paiement.** Toute somme non payée à l'échéance porte de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, exigibles dès le lendemain de la date d'échéance. Elle donne également lieu au versement d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros (article D. 441-5 du Code de commerce). Lorsque les frais de recouvrement réellement engagés sont supérieurs, 512IT peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs.

4.5 **Conséquences du défaut de paiement.** En cas de retard, 512IT peut suspendre les livraisons, prestations et services en cours après mise en demeure restée sans effet. Toutes les sommes dues, même non échues, deviennent immédiatement exigibles.

4.6 **Pas d'escompte ni de compensation.** Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé. Le Client ne peut compenser de sa propre initiative des sommes qu'il estime dues par 512IT avec le prix des factures, sauf accord écrit.

4.7 **Facture électronique.** 512IT émet ses factures sous forme électronique et, dans les conditions et aux dates fixées par la réglementation, par l'intermédiaire d'une plateforme de dématérialisation partenaire. Le Client communique à 512IT son numéro SIREN, son adresse de facturation électronique, son adresse de livraison si elle diffère de son siège et, le cas échéant, son numéro de commande. Il s'engage à pouvoir recevoir des factures électroniques.

4.8 **Contestation de facture.** Toute réclamation sur une facture est formulée par écrit dans les trente (30) jours suivant son émission et ne suspend pas le paiement de la part non contestée.

4.9 **Sous-traitance.** Si le Client agit en qualité de sous-traitant d'un client final, il communique à 512IT les coordonnées de ce client final et du maître d'ouvrage, conformément à la loi n° 75-1334 du 31 décembre 1975 relative à la sous-traitance.

Article 5 – Livraison

5.1 La livraison est réalisée par remise directe au Client, par mise à disposition dans les locaux de 512IT ou par envoi à l'adresse indiquée. Lorsque les produits sont installés par 512IT, la livraison est réputée réalisée à leur pose.

5.2 Les délais de livraison et d'installation sont indicatifs. Ils dépendent des disponibilités des fournisseurs et de la bonne transmission par le Client des informations et accès nécessaires. Un retard ne donne droit à aucune indemnité. Si le retard dépasse soixante (60) jours et qu'une mise en demeure par lettre recommandée reste sans effet pendant trente (30) jours, chaque partie peut annuler la commande non livrée ; 512IT rembourse alors les sommes versées pour celle-ci, sans autre indemnité.

5.3 Le Client vérifie les marchandises à la livraison. En cas d'avarie, de manquant ou de non-conformité apparente, il formule des réserves précises sur le bon de livraison et les confirme par lettre recommandée avec accusé de réception adressée au transporteur et à 512IT dans un délai de trois (3) jours ouvrés suivant la livraison (article L. 133-3 du Code de commerce). Il lui appartient de justifier de la réalité des anomalies.

Article 6 – Réception des installations

6.1 À l'issue de l'installation, 512IT et le Client signent un procès-verbal de réception, sur papier ou sur téléphone ou tablette, listant les éventuelles réserves.

6.2 Les réserves mineures n'empêchent pas la réception. 512IT les lève dans un délai raisonnable.

6.3 À défaut de signature du procès-verbal, l'installation est réputée réceptionnée sans réserve en cas de mise en exploitation par le Client, ou huit (8) jours après la mise à disposition si le Client n'a pas fait de réserves écrites motivées dans ce délai.

Article 7 – Transfert des risques et réserve de propriété

7.1 Le transfert des risques sur les marchandises intervient à la livraison, y compris lorsque la propriété n'est pas encore transférée. Le Client assure les matériels dès cette date.

7.2 Les matériels restent la propriété de 512IT jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires (articles 2367 et suivants du Code civil et L. 624-16 du Code de commerce). Tant que le prix n'est pas payé, le Client ne peut ni les revendre, ni les donner en garantie, et il les tient séparés et identifiables.

7.3 En cas de défaut de paiement à l'échéance, 512IT peut, après mise en demeure restée infructueuse, reprendre les matériels, aux frais du Client (démontage, transport, remise en état compris). Les acomptes versés restent acquis à

512IT à hauteur du préjudice subi, notamment au titre de l'usure ou de la dépréciation des matériels repris.

7.4 En cas de procédure collective ouverte à l'encontre du Client, 512IT peut revendiquer les matériels impayés dans les conditions prévues par le Code de commerce.

Article 8 – Retours

8.1 Aucun retour n'est accepté sans l'accord écrit préalable de 512IT. 512IT peut refuser le retour d'un produit livré conforme au devis.

8.2 Les produits commandés spécialement, configurés pour le Client, déballés, utilisés ou incomplets ne sont pas repris. Un retour accepté se fait aux frais et risques du Client, dans son emballage d'origine, et donne lieu à une décote de vingt pour cent (20 %) du prix ainsi qu'à la facturation des éventuels frais de remise en état, avant établissement d'un avoir.

Article 9 – Installation et obligations du Client

9.1 Le Client met à disposition de 512IT des locaux conformes aux prérequis communiqués lors de l'étude : accès libre et sécurisé, alimentation électrique, emplacements, chemins de câbles, connexion Internet, baie ou coffret, et plus généralement tout aménagement prévu au devis. Il informe 512IT des risques particuliers du site (amiante, plans de prévention, consignes de sécurité).

9.2 Le Client désigne un interlocuteur disponible le jour de l'installation. Si 512IT ne peut réaliser l'intervention du fait du Client (accès impossible, prérequis absents, interlocuteur absent), le déplacement est facturé et un nouveau rendez-vous est fixé.

9.3 Le Client reste responsable de son réseau, de ses équipements existants, de ses abonnements d'opérateur et de son fournisseur d'accès, ainsi que de la sauvegarde de ses données. 512IT n'est pas responsable des dysfonctionnements découlant de ces éléments.

9.4 Le Client s'engage à sécuriser ses équipements : mots de passe personnels et robustes remplacés après la mise en service, mises à jour de sécurité appliquées, accès à distance protégés. Les conséquences d'un accès frauduleux lié à un manquement du Client ne sont pas couvertes par la garantie.

9.5 512IT peut faire réaliser tout ou partie des prestations par des sous-traitants de son choix, dont elle reste responsable.

Article 10 – Garanties

10.1 **Garantie contractuelle du matériel.** Le matériel neuf vendu par 512IT est garanti contre tout défaut de matière, de conception ou de fabrication pendant un (1) an à compter de la livraison, ou davantage lorsque la garantie du constructeur est plus longue et qu'elle est indiquée au devis. La garantie est limitée au remplacement ou à la réparation de la pièce défectueuse, au choix de 512IT ou du constructeur. Elle ne prolonge pas la durée initiale.

10.2 **Garantie de service.** Pour les matériels installés par 512IT, une garantie de service d'un (1) an court à compter de la signature du procès-verbal de réception. Elle couvre la correction des dysfonctionnements de l'installation telle que réalisée par 512IT. Les demandes sont adressées par courriel ou via l'espace support, avec la description du problème. Les interventions ont lieu à distance ou sur site, au choix de 512IT.

10.3 **Garantie légale.** Les garanties ci-dessus s'ajoutent à la garantie légale des vices cachés (articles 1641 et suivants du Code civil), que le Client peut mettre en œuvre dans les deux ans de la découverte du vice.

10.4 **Exclusions.** Sont exclus de la garantie : l'usure normale ; les consommables, piles, batteries et supports de stockage soumis à usure ; les dommages dus à la chute, au choc, à l'humidité, à la surtension, à la foudre, à l'incendie, au dégât des eaux, au vandalisme ou au vol ; les défauts liés à un stockage, un transport ou un usage anormal ; l'inobservation des consignes d'installation ou d'utilisation ; toute modification, réparation ou intervention par un tiers non autorisé par 512IT ; les conséquences d'une cyberattaque ou d'un accès non autorisé dû à un défaut de sécurisation par le Client ; les dysfonctionnements relevant d'un opérateur de réseau ou d'un fournisseur d'accès ; et, de manière générale, les dommages couverts par les assurances du Client.

10.5 **Mise en œuvre.** Pour un matériel envoyé en retour sous garantie, 512IT supporte les frais de réexpédition. Le Client supporte les frais d'envoi, ainsi que les frais de déplacement et de main-d'œuvre hors périmètre de la garantie de service.

Article 11 – Maintenance, pièces et réparations

11.1 L'entretien courant, la supervision et les mises à jour ne sont pas inclus dans les garanties. Ils font l'objet d'un contrat de maintenance proposé par 512IT.

11.2 En l'absence de contrat, le Client peut commander des pièces de rechange ou demander une réparation sur devis accepté par écrit. Les frais de main-d'œuvre et de déplacement sont à sa charge.

Article 12 – Responsabilité

12.1 512IT est tenue d'une obligation de moyens dans l'exécution de ses prestations. Elle ne garantit pas qu'un système, notamment de vidéosurveillance ou de téléphonie, empêche un sinistre, une intrusion ou une interruption de service.

12.2 La responsabilité de 512IT est limitée aux dommages directs, matériels ou immatériels, prouvés par le Client. Elle ne répond pas des dommages indirects, notamment la perte de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle ou d'image.

12.3 Dans tous les cas, la responsabilité totale de 512IT est plafonnée, toutes causes confondues, au montant hors taxes payé par le Client pour le produit ou la prestation à l'origine du dommage.

12.4 Ces limitations ne s'appliquent ni en cas de dol ou de faute lourde, ni aux dommages corporels, ni lorsque la loi l'interdit.

Article 13 – Données personnelles

13.1 **Responsable de traitement.** Pour la gestion de la relation commerciale (devis, commandes, facturation, recouvrement, assistance, information sur ses offres), 512IT traite les données de contact du Client et de ses collaborateurs en qualité de responsable de traitement, conformément au règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi du 6 janvier 1978 modifiée.

13.2 **Bases et finalités.** Ces données sont nécessaires à l'exécution du contrat, au respect des obligations légales (comptabilité, facturation) et à l'intérêt légitime de 512IT (suivi de la relation, prévention des impayés, prospection auprès de clients professionnels).

13.3 **Durée et destinataires.** Elles sont conservées pendant la durée de la relation puis selon les délais légaux (dix ans pour les pièces comptables). Elles sont destinées aux services de 512IT et à ses prestataires strictement nécessaires (hébergement, opérateurs, comptabilité et facturation électronique, transport), qui agissent sur instruction de 512IT. Un transfert hors de l'Union européenne n'a lieu qu'avec les garanties prévues par le RGPD.

13.4 **Droits.** Toute personne concernée dispose des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, et du droit de définir des directives sur le sort de ses données après son décès. Elle les exerce par courriel à contact@512it.fr, en justifiant de son identité. Elle peut aussi saisir la CNIL (www.cnil.fr). Elle peut s'opposer à tout moment à la réception d'offres commerciales.

13.5 **Information des collaborateurs.** Le Client informe les personnes dont il communique les coordonnées à 512IT du traitement de leurs données et des présentes dispositions.

13.6 **Données traitées pour le compte du Client.** Lorsque 512IT accède à des données dont le Client est responsable de traitement (images de vidéosurveillance, enregistrements d'appels, annuaires, journaux d'appels) lors d'une installation, d'une maintenance ou d'un accès à distance, elle agit en qualité de sous-traitante : elle ne traite ces données que sur instruction documentée du Client et pour la durée de la mission, garantit leur confidentialité, met en œuvre les mesures de sécurité appropriées, notifie sans délai injustifié toute violation de données dont elle a connaissance et l'assiste pour l'exercice des droits des personnes. Un accord de sous-traitance conforme à l'article 28 du RGPD est fourni sur demande.

Article 14 – Vidéosurveillance et enregistrement des communications

14.1 Le Client est seul responsable de la conformité de ses systèmes de vidéosurveillance et d'enregistrement des appels : finalité légitime, information des personnes (panneaux, mentions), durée de conservation proportionnée, limitation des accès, consultation des instances représentatives du personnel, registre des traitements et, le cas échéant, analyse d'impact. L'installation de caméras dans un lieu ouvert au public requiert une autorisation préfectorale que le Client demande avant la mise en service.

14.2 512IT conseille le Client sur la mise en œuvre technique, notamment le champ de vision, le masquage de zones et la durée d'enregistrement, mais n'assume pas la responsabilité juridique de l'usage que fait le Client des images et des enregistrements.

Article 15 – Propriété intellectuelle et logiciels

15.1 La marque, le logo, la charte graphique et les documents de 512IT restent sa propriété exclusive. Toute reproduction ou utilisation sans autorisation écrite est interdite.

15.2 Les développements, paramétrages types et outils réalisés par 512IT demeurent sa propriété intellectuelle. Le Client reçoit un droit d'usage non exclusif et non transférable, pour ses besoins internes.

15.3 Les logiciels et micrologiciels des constructeurs et éditeurs sont soumis à leurs propres conditions de licence, que le Client s'engage à respecter.

Article 16 – Force majeure

16.1 512IT n'est pas responsable de l'inexécution ou du retard d'une obligation lorsqu'il résulte d'un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment assimilés : les catastrophes naturelles, incendies, grèves, pandémies, coupures d'énergie ou de réseaux, défaillances des opérateurs ou des transporteurs, pénuries ou ruptures d'approvisionnement hors du contrôle de 512IT, décisions des autorités et cyberattaques.

16.2 Les obligations sont suspendues pendant la durée de l'événement. S'il dure plus de soixante (60) jours, chaque partie peut résoudre la commande concernée par lettre recommandée, sans indemnité. Le Client reste tenu de payer les prestations et les matériels déjà fournis.

Article 17 – Clause résolutoire

17.1 En cas de manquement du Client à l'une de ses obligations, notamment de paiement, et huit (8) jours après une mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet, la vente est résolue de plein droit si 512IT le notifie, sans préjudice de tous dommages et intérêts (articles 1224 et 1225 du Code civil).

17.2 512IT peut alors exiger la restitution des produits aux frais du Client. Les sommes dues au titre d'autres livraisons deviennent immédiatement exigibles.

Article 18 – Dispositions générales

18.1 **Confidentialité.** Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre partie dont elle a connaissance, sauf obligation légale.

18.2 **Cession.** Le Client ne peut céder le contrat sans l'accord écrit de 512IT. 512IT peut le céder à une société de son choix en en informant le Client.

18.3 **Nullité partielle, non-renonciation.** Si une stipulation est déclarée nulle ou inapplicable, les autres restent en vigueur. Le fait de ne pas se prévaloir d'une stipulation n'emporte pas renonciation.

18.4 **Preuve et notifications.** Les échanges par courriel et les enregistrements de 512IT font foi entre les parties. Les notifications se font par lettre recommandée ou courriel avec accusé de réception à l'adresse figurant au devis.

18.5 **Évolution des CGV.** 512IT peut modifier les CGV. La version applicable à une commande est celle en vigueur à la date de signature du devis.

Article 19 – Droit applicable et juridiction

19.1 Les présentes CGV et les contrats conclus sur leur fondement sont soumis au droit français.

19.2 Les parties recherchent d'abord une solution amiable, par réclamation écrite adressée à 512IT. À défaut d'accord dans un délai de trente (30) jours, tout litige est de la compétence exclusive du tribunal de commerce d'Aix-en-Provence, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs, et pour les procédures de référé.

Partie 2 – Conditions générales d'accès aux services

Titre I – Dispositions générales

Article 1 – Objet

1.1 512IT, SASU au capital de 500 €, RCS Aix-en-Provence 882 412 307, dont le siège est situé 115 rue Louis Armand, ZI Les Milles, 13290 Aix-en-Provence (« 512IT »), est opérateur de communications électroniques. Les présentes conditions générales d'accès aux services (« CGA ») définissent les conditions dans lesquelles 512IT fournit à son client professionnel (« l'Abonné ») des services de téléphonie, d'accès à Internet, de mobile et de services associés (les « Services »).

1.2 Le contrat d'abonnement (« le Contrat ») se compose, par ordre de priorité décroissant : du bon de commande ou devis signé et de ses conditions particulières ; des fiches de service du catalogue tarifaire en vigueur (« le Catalogue ») ; des présentes CGA. La vente de matériels et les prestations d'installation sont régies par la partie 1 (conditions générales de vente et de garantie).

1.3 La signature du devis ou de la demande d'ouverture de compte, y compris par voie électronique, emporte acceptation des CGA. À défaut, le paiement de la première facture ou l'utilisation des Services vaut acceptation.

Article 2 – Définitions utiles

- **Abonné** : personne morale ou entrepreneur individuel pour le compte duquel le Contrat est souscrit.
- **Utilisateur** : toute personne utilisant les Services sous la responsabilité de l'Abonné, notamment ses salariés.
- **Anomalie majeure** : dysfonctionnement entraînant la coupure totale d'un Service.
- **Heures ouvrables** : du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, hors jours fériés.
- **Matériel terminal** : équipements raccordés aux Services (postes, smartphones, routeurs, caméras, autocommutateurs).
- **Période d'engagement** : durée minimale indiquée au Contrat.
- **ARCEP** : Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse.

Article 3 – Formation, durée et engagement

3.1 L'Abonné déclare agir pour des besoins professionnels et communique des informations exactes : raison sociale, SIREN, adresse de facturation, interlocuteur, adresse du site de déploiement, coordonnées bancaires. Il informe 512IT de tout changement.

3.2 Le Contrat prend effet à la signature. La période d'engagement court à compter de la mise en service du Service concerné.

3.3 À l'issue de la période d'engagement, le Contrat est reconduit tacitement pour des périodes successives de douze (12) mois, sauf résiliation notifiée avec le préavis prévu à l'article 12. 512IT rappelle à l'Abonné cette reconduction par écrit dans les trois (3) mois précédant son terme.

3.4 Les périodes de gratuité ou d'essai ne constituent pas un engagement. L'Abonné qui poursuit l'utilisation du Service à l'issue de l'essai devient Abonné payant aux conditions du Contrat.

Article 4 – Tarifs

4.1 Les Services sont facturés à compter de leur mise en service, selon le Catalogue en vigueur à la signature. Les tarifs sont exprimés hors taxes.

4.2 512IT peut modifier ses tarifs. Elle en informe l'Abonné par écrit au moins un (1) mois avant l'entrée en vigueur. En cas de hausse, l'Abonné peut résilier le Service concerné, sans frais, par écrit, dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification et avant la date d'application. À défaut, la hausse est acceptée.

4.3 Par exception, les hausses résultant d'une évolution de la réglementation, d'une décision d'une autorité ou d'une répercussion des tarifs de gros ou des taxes appliquées par les opérateurs, à l'identique et sans marge, n'ouvrent pas ce droit de résiliation.

4.4 L'Abonné peut demander un changement de formule ; s'il est autorisé par le Catalogue, il prend effet le premier jour du mois suivant la demande et peut ouvrir une nouvelle période d'engagement.

Article 5 – Facturation et paiement

5.1 Les abonnements sont facturés mensuellement à terme à échoir. Les consommations hors forfait sont facturées à terme échu. La première facture est calculée au prorata du nombre de jours restant dans le mois à compter de la mise en service ; tout mois commencé est ensuite dû.

5.2 Chaque facture détaille les frais de mise en service, les abonnements du mois à échoir et, le cas échéant, les consommations de la période écoulée. Elle est émise sous forme électronique et mise à disposition par courriel ou sur l'espace client, dans les conditions fixées par la réglementation sur la facturation électronique.

5.3 Le paiement s'effectue par prélèvement SEPA, sur mandat signé par l'Abonné, à la date indiquée sur la facture, ou par virement. Sauf mention contraire, les factures sont payables à réception et au plus tard trente (30) jours après leur émission (article L. 441-10 du Code de commerce).

5.4 Les mesures d'enregistrement de 512IT, notamment les relevés d'appels, font foi entre les parties, sauf preuve contraire. Toute contestation est formulée par écrit dans les trente (30) jours suivant l'émission de la facture ; à défaut, elle est réputée acceptée. Une contestation ne suspend pas le paiement de la part non contestée.

5.5 Tout retard de paiement entraîne de plein droit des pénalités au taux de trois (3) fois le taux d'intérêt légal, exigibles dès le lendemain de l'échéance, et une indemnité forfaitaire de recouvrement de quarante (40) euros (article D. 441-5 du Code de commerce), sans préjudice d'une indemnisation complémentaire sur justificatifs. Un rejet de prélèvement peut être facturé vingt (20) euros.

5.6 512IT peut donner accès aux factures de l'Abonné à son revendeur ou apporteur d'affaires désigné au Contrat, pour les seuls besoins de la relation commerciale.

Article 6 – Dépôt de garantie

6.1 512IT peut demander un dépôt de garantie à la commande ou en cours de Contrat, en cas d'incident ou de retard de paiement, de hausse significative des facturations ou de dégradation de la situation financière de l'Abonné. La demande est faite par écrit.

6.2 Son montant est au plus égal à trois (3) mois de facturation estimée, puis ajusté à la facturation réellement constatée dans la limite de six (6) mois. Il est versé dans les huit (8) jours de la demande.

6.3 En cas d'impayé et huit (8) jours après une mise en demeure restée sans effet, 512IT peut imputer la somme due sur le dépôt ; l'Abonné le reconstitue dans les huit (8) jours. Le dépôt est restitué sans intérêt deux (2) mois après la fin du Contrat, sous réserve des sommes encore dues.

Article 7 – Obligations de l'Abonné

7.1 **Collaboration.** L'Abonné fournit les informations et accès nécessaires à la fourniture des Services, et collabore avec 512IT et ses sous-traitants. Il autorise la programmation et la configuration à distance de ses équipements compatibles.

7.2 **Accès au site.** L'Abonné permet l'accès à ses locaux aux personnes habilitées par 512IT pendant les heures ouvrables, et en dehors de celles-ci pour la relève d'un incident. Il signale les risques particuliers du site. En cas de rendez-vous manqué de son fait, 512IT peut facturer un forfait de déplacement infructueux au tarif du Catalogue. Après trois rendez-vous manqués, elle peut résilier la ligne ou le Service concerné aux torts de l'Abonné.

7.3 **Usage conforme.** L'Abonné utilise les Services conformément aux lois et au Contrat, pour son activité professionnelle propre. Il s'interdit toute utilisation frauduleuse, illicite ou abusive, et notamment : les envois massifs ou non sollicités, les tentatives d'intrusion, la diffusion de contenus illicites, la revente ou la mise à disposition des Services à des tiers sans accord écrit, et l'utilisation en passerelle de réacheminement. Il se porte fort du respect de ces règles par ses Utilisateurs.

7.4 **Sécurité.** L'Abonné protège l'accès à ses réseaux, équipements, comptes et identifiants : mots de passe personnels et robustes, authentification renforcée lorsqu'elle est proposée, mises à jour, restriction des accès à distance. Les conséquences d'une intrusion liée à un défaut de sécurisation (notamment des appels frauduleux facturés) restent à sa charge.

7.5 **Indemnisation.** L'Abonné garantit 512IT contre toute réclamation de tiers liée à un usage des Services contraire au Contrat ou à la loi.

7.6 **Propriété intellectuelle.** L'Abonné respecte les droits de propriété intellectuelle de 512IT, de ses fournisseurs et des tiers.

Article 8 – Qualité de service et incidents

8.1 **Travaux programmés.** 512IT peut intervenir sur son réseau et ses plateformes pour en maintenir la qualité. Elle prévient l'Abonné par courriel au moins deux (2) jours calendaires avant les travaux susceptibles d'interrompre le Service, en indiquant la date, la durée prévue, l'impact et l'interlocuteur. Ces interruptions ne sont pas comptabilisées dans les engagements de niveau de service.

8.2 **Signalement d'un incident.** L'Abonné vérifie d'abord que le dysfonctionnement ne vient pas de ses équipements, de son réseau local ou de son accès Internet, puis contacte le support (courriel, espace support ou téléphone) en fournissant l'interlocuteur, le service concerné, la description et la localisation. 512IT ouvre un ticket référencé, dont l'horaire démarre le décompte du délai de rétablissement.

8.3 **Incident hors périmètre.** L'ouverture d'un ticket pour un incident qui ne relève pas de 512IT, ou qui résulte d'un usage anormal ou frauduleux de l'Abonné, peut être facturée au tarif du Catalogue.

8.4 **Garantie de temps de rétablissement.** Lorsque le Catalogue ou le Contrat prévoit une garantie de temps de rétablissement (« GTR »), le délai est calculé entre la notification de l'anomalie majeure au support et la notification du rétablissement par 512IT. Seuls les Services expressément visés bénéficient d'une GTR. Les pénalités du Catalogue sont libératoires et constituent l'indemnisation exclusive de l'Abonné pour le manquement concerné.

8.5 **Exclusions.** Aucune pénalité n'est due et la responsabilité de 512IT n'est pas engagée lorsque l'interruption résulte d'un cas de force majeure, du fait de l'Abonné ou d'un tiers, d'un équipement non installé par 512IT, de la défaillance d'un opérateur ou d'un fournisseur d'accès tiers, d'une impossibilité d'accès au site ou d'une évolution réglementaire.

Article 9 – Responsabilité

9.1 512IT est tenue d'une obligation de moyens dans la fourniture des Services.

9.2 Chaque partie répond des dommages directs qu'elle cause à l'autre. Aucune partie ne répond des dommages indirects, notamment la perte de données, d'exploitation, de chiffre d'affaires, de clientèle ou d'image.

9.3 La responsabilité totale de 512IT est plafonnée, toutes causes confondues et par année contractuelle, au montant hors taxes des sommes payées par l'Abonné pour le Service concerné au cours des douze (12) derniers mois. Ce plafond ne s'applique ni au dol, ni à la faute lourde, ni aux dommages corporels.

9.4 512IT n'est pas responsable : de l'usage des Services contraire au Contrat ou à la loi ; du contenu des communications et des données transmises ; des pannes ou défaillances des réseaux de tiers, des opérateurs et de l'Internet ; des équipements, réseaux locaux et abonnements que l'Abonné ne tient pas de 512IT ; des préjudices couverts par une assurance de l'Abonné ; de la suspension ou de la résiliation du Contrat prononcée dans les conditions prévues ; des délais d'installation ou de mise en service indiqués à titre indicatif.

9.5 L'Abonné est informé que les données circulant sur Internet ne sont pas protégées contre toute forme d'intrusion. Il lui appartient de protéger ses données et logiciels (antivirus, sauvegardes, mises à jour). 512IT n'est pas responsable des pertes ou altérations de données.

9.6 Chaque partie assume les dommages qu'elle ou ses collaborateurs causent aux tiers dans l'exécution du Contrat et s'assure en conséquence.

Article 10 – Force majeure

10.1 Aucune partie n'est responsable d'une inexécution causée par un événement de force majeure au sens de l'article 1218 du Code civil. Sont notamment assimilés : les intempéries exceptionnelles, catastrophes naturelles, incendies, foudre, grèves, émeutes, actes de terrorisme ou de sabotage, cyberattaques, coupures générales d'énergie ou de réseau, défaillance d'un opérateur ou d'un prestataire de 512IT hors de son contrôle, et toute restriction imposée par la loi ou une autorité.

10.2 La force majeure suspend les obligations pendant sa durée. Si elle dépasse trois (3) mois, le Contrat ou le Service concerné prend fin de plein droit, sans indemnité. Elle ne dispense jamais l'Abonné de payer les sommes déjà

dues.

Article 11 – Suspension

11.1 L'Abonné est informé que les Services peuvent être temporairement perturbés par des travaux d'entretien, d'extension ou de renforcement des réseaux, ou par des aléas de propagation radio.

11.2 512IT peut suspendre tout ou partie des Services, après mise en demeure restée sans effet dans un délai de huit (8) jours sauf urgence ou fraude avérée, notamment en cas de : non-paiement à l'échéance ; manquement à une obligation du Contrat ; usage contraire aux lois, abusif ou frauduleux, y compris un trafic anormal ou une consommation exceptionnelle sans prévenance de l'Abonné ; intervention sur un équipement par un tiers non autorisé par 512IT ; informations incomplètes, inexactes ou frauduleuses ; défaut de dépôt de garantie demandé ; absence de trafic sur une ligne pendant deux (2) mois consécutifs.

11.3 512IT suspend sans préavis lorsque la loi, une décision d'autorité ou la sécurité du réseau l'exigent.

11.4 La suspension d'un Service principal suspend les services optionnels qui s'y rattachent. L'Abonné reste redevable des abonnements pendant la suspension du fait de son manquement. Le service est rétabli dès régularisation de la situation.

Article 12 – Résiliation

12.1 **Fin de période.** L'Abonné peut résilier le Contrat ou un Service à l'issue de la période d'engagement ou de chaque période de reconduction, avec un préavis de trois (3) mois, notifié par lettre recommandée avec accusé de réception ou par courriel avec accusé de réception à l'adresse indiquée au Contrat.

12.2 **Résiliation anticipée par l'Abonné.** Toute résiliation avant le terme de la période d'engagement rend exigibles, de plein droit, la totalité des abonnements restant à courir jusqu'au terme de cette période, ainsi que cinquante pour cent (50 %) de la consommation mensuelle moyenne constatée sur les douze (12) derniers mois, multipliée par le nombre de mois restant à courir.

12.3 **Résiliation pour manquement.** Chaque partie peut résilier le Contrat en cas de manquement grave de l'autre, trente (30) jours après une mise en demeure par lettre recommandée restée sans effet, délai ramené à quinze (15) jours en cas de non-paiement ou d'usage frauduleux. Sont notamment des manquements graves de l'Abonné : le non-paiement, l'usage illicite ou abusif, la fausse déclaration, le défaut de dépôt de garantie, l'intervention non autorisée sur un équipement, l'absence de trafic pendant deux mois consécutifs. La résiliation prononcée aux torts de l'Abonné rend exigibles les sommes prévues à l'article 12.2.

12.4 **Procédure collective.** Le Contrat peut être résilié dans les conditions prévues par le Code de commerce en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre de l'une des parties.

12.5 **Effets.** La fin du Contrat entraîne la fin simultanée des Services. La fin d'un Service optionnel n'affecte pas le Service principal ; la fin d'un Service principal met fin aux options qui s'y rattachent. La fin d'un Service n'entraîne la fin du Contrat que si le seul Service fourni était celui-ci ou si la notification le précise. L'Abonné restitue les équipements prêtés et reste redevable des sommes dues.

Article 13 – Données personnelles et communications

13.1 512IT traite les données de l'Abonné et de ses Utilisateurs en qualité de responsable de traitement pour la gestion du contrat, la facturation, l'assistance et les obligations légales de l'opérateur, conformément au RGPD (règlement (UE) 2016/679) et à la loi du 6 janvier 1978 modifiée. Elle conserve les données de trafic et d'identification pendant les durées imposées par le Code des postes et des communications électroniques.

13.2 Les données peuvent être communiquées à ses prestataires et sous-traitants strictement nécessaires (opérateurs, hébergeur, comptabilité, facturation électronique) et aux autorités habilitées ; elles peuvent être transmises en cas de cession du Contrat ou de changement de contrôle. Aucune donnée n'est communiquée à des fins de prospection par des tiers sans le consentement requis.

13.3 Les personnes concernées disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, exerçables par courriel à contact@512it.fr avec justificatif d'identité, et peuvent saisir la CNIL (www.cnil.fr).

13.4 L'Abonné informe ses Utilisateurs du traitement de leurs données, respecte la réglementation applicable à l'enregistrement des appels et à la surveillance des salariés, et fait son affaire des formalités et informations qui lui incombent pour les traitements qu'il met en œuvre.

13.5 512IT prend les mesures nécessaires pour assurer le secret des correspondances et la sécurité de ses services, sans pouvoir garantir une sécurité absolue. Les communications ne sont enregistrées que sur activation décidée par l'Abonné.

Article 14 – Dispositions finales

14.1 **Évolution des Services.** L'Abonné accepte les évolutions techniques améliorant la qualité des Services ou imposées par l'ARCEP, la loi ou un autre organisme compétent, et respecte les consignes communiquées.

14.2 **Support.** Le support de 512IT est joignable pendant les heures ouvrables au 09 78 08 18 18, par courriel ou sur l'espace support (support.512it.fr).

14.3 **Cession.** L'Abonné ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit de 512IT. 512IT peut le céder à une société de son choix en prévenant l'Abonné par lettre recommandée trente (30) jours à l'avance.

14.4 **Confidentialité, compensation.** Chaque partie garde confidentielles les informations non publiques de l'autre, sauf obligation légale. 512IT peut compenser toute somme qu'elle doit à l'Abonné avec les sommes que celui-ci lui doit.

14.5 **Modification des CGA.** 512IT actualise les CGA pour tenir compte des évolutions juridiques et techniques. Les modifications portant sur un élément essentiel sont notifiées à l'Abonné un (1) mois avant leur entrée en vigueur ; il peut résilier sans frais dans les trente (30) jours suivant la notification, à défaut de quoi il est réputé les avoir acceptées.

14.6 **Nullité partielle, non-renonciation.** Si une stipulation est déclarée nulle, les autres restent applicables. Le fait de ne pas se prévaloir d'une stipulation n'emporte pas renonciation.

14.7 **Notifications et preuve.** Les notifications sont valables par lettre recommandée ou par courriel avec accusé de réception. Les courriels et enregistrements conservés dans des conditions fiables ont la même valeur probante que l'original (articles 1366 et 1367 du Code civil). Toute correspondance à 512IT est adressée à : 512IT, 115 rue Louis Armand, ZI Les Milles, 13290 Aix-en-Provence.

14.8 **Droit applicable et juridiction.** Le Contrat est soumis au droit français. À défaut d'accord amiable dans les trente (30) jours suivant une réclamation écrite, tout litige est de la compétence exclusive du tribunal de commerce d'Aix-en-Provence, y compris en cas d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Titre II – Téléphonie

Article 15 – Services de téléphonie

15.1 Les services de téléphonie de 512IT permettent d'émettre et de recevoir des appels vocaux par une connexion Internet, selon la formule choisie : trunk SIP interconnecté au standard de l'Abonné, ou standard téléphonique hébergé (« standard cloud », Yeastar ou 3CX) avec ses postes IP et les applications de mobilité de l'éditeur pour smartphone, ordinateur et navigateur (Linkus pour Yeastar, applications 3CX pour 3CX).

15.2 Ces services sont distincts de la ligne téléphonique commutée historique. Ils peuvent comprendre, selon le Contrat : des numéros géographiques ou non géographiques, des canaux d'appels simultanés, des forfaits d'appels illimités ou au compteur vers les destinations du Catalogue, et des fonctions d'accueil (serveur vocal, files d'attente, horaires, messagerie vocale).

15.3 Les appels sont facturés selon la grille tarifaire du Catalogue, que l'Abonné reconnaît avoir reçue et qui peut évoluer dans les conditions de l'article 4.

Article 16 – Conditions d'accès et de fonctionnement

16.1 L'Abonné dispose d'une connexion Internet et d'un réseau local suffisants pour la voix (débit, stabilité, priorisation du trafic, alimentation électrique), conformes aux prérequis communiqués par 512IT lors de l'étude. Il garantit que ses équipements sont correctement raccordés.

16.2 Les appels ne sont pas acheminés si la connexion Internet, l'alimentation électrique ou l'installation de l'Abonné sont éteintes ou défaillantes. 512IT recommande de prévoir une solution de secours (renvoi vers un mobile, seconde connexion).

16.3 Pour un trunk SIP, l'Abonné dispose d'un contrat de maintenance ou d'une personne compétente pour administrer son autocommutateur.

16.4 512IT collecte les informations nécessaires sur les locaux et le réseau de l'Abonné pour vérifier la faisabilité et préparer l'installation, qui est réalisée dans les conditions de la partie 1.

Article 17 – Numéros

17.1 Les numéros attribués par 512IT sont des ressources publiques de numérotation gérées selon les règles de l'ARCEP. Ils sont personnels, incessibles et ne peuvent être cédés, vendus ni loués par l'Abonné.

17.2 L'Abonné ne présente comme numéro appelant que des numéros dont il est titulaire ou pour lesquels il dispose d'un droit d'usage documenté. Toute usurpation de numéro est interdite et peut entraîner la suspension immédiate du Service.

17.3 Un numéro attribué mais non utilisé peut être récupéré par 512IT dans les conditions fixées par l'ARCEP.

Article 18 – Portabilité des numéros

18.1 **Portabilité entrante.** L'Abonné peut conserver ses numéros fixes existants si le numéro est actif au jour du portage et si l'Abonné en est titulaire. Il signe un mandat de portabilité autorisant 512IT à effectuer les démarches auprès de l'opérateur donneur. 512IT l'informe des conditions d'éligibilité et des délais.

18.2 La demande de portabilité vaut demande de résiliation, auprès de l'opérateur donneur, du contrat relatif aux numéros portés, qui prend effet à la date du portage. L'Abonné reste tenu envers l'opérateur donneur de ses obligations (engagement restant, frais de résiliation). Le portage ne transfère pas les autres services souscrits auprès de celui-ci.

18.3 512IT n'est pas responsable de l'exactitude des informations du mandat, ni d'un refus ou d'un retard de l'opérateur donneur lié à des informations erronées ou incomplètes.

18.4 **Portabilité sortante.** L'Abonné qui quitte 512IT peut demander la portabilité de ses numéros vers l'opérateur de son choix, dans les conditions réglementaires, après règlement des sommes exigibles. Les frais éventuels sont ceux du Catalogue.

Article 19 – Appels d'urgence

19.1 Les services de téléphonie permettent d'appeler les numéros d'urgence (112, 15, 17, 18 et 114). Les appels sont acheminés à partir de l'adresse d'installation déclarée par l'Abonné, qu'il doit renseigner avec exactitude et tenir à jour.

19.2 L'Abonné est informé que, pour un usage hors de l'adresse déclarée (télétravail, application de mobilité, poste déplacé), la localisation de l'appelant peut être inexacte ou absente. Il en informe ses Utilisateurs. 512IT ne répond pas des conséquences d'une adresse inexacte ou obsolète.

19.3 En cas de coupure d'Internet ou d'électricité, l'accès aux services d'urgence par le Service n'est plus assuré. L'Abonné prévoit un moyen d'appel alternatif (mobile).

Article 20 – Usages interdits et fraude

20.1 Constituent un usage abusif : l'usage à des fins non professionnelles de l'Abonné ou le commerce du Service ; l'utilisation générant plus de vingt-quatre (24) heures de communication par jour et par canal ; la revente, totale ou partielle ; le réacheminement de communications ; l'usage d'une option illimitée dans un centre d'appels ou assimilé, sauf formule dédiée ; les appels vers des services à valeur ajoutée rémunérant l'appelant ou l'Abonné en fonction de la durée ; l'envoi massif d'appels ou de messages automatisés non sollicités.

20.2 L'Abonné respecte les règles du démarchage téléphonique (consentement lorsqu'il est exigé, inscription à Bloctel pour les consommateurs, plages horaires, identification de l'appelant).

20.3 512IT met en œuvre des mesures de prévention de la fraude (plafonds de consommation, blocage de destinations internationales ou surtaxées, détection de trafic anormal) et peut suspendre sans préavis un accès

présentant un comportement frauduleux ou anormal. Les consommations frauduleuses liées à un défaut de sécurisation de l'Abonné lui restent facturées.

Article 21 – Standard cloud et applications de mobilité

21.1 Le standard cloud est hébergé dans des centres de données situés en France. Les licences sont attribuées par utilisateur ou par poste selon la formule choisie. Les fonctions disponibles (accueil vocal, files d'attente, conférences, centre de contacts, intégrations) dépendent de la formule.

21.2 512IT assure la maintenance, les mises à jour et la sauvegarde de la configuration du standard. L'Abonné demande par écrit toute modification de sa configuration ; les modifications en dehors du forfait sont facturées.

21.3 Les applications de mobilité (Linkus, applications 3CX) sont fournies par l'éditeur du standard et utilisées dans les conditions de sa licence. Leur fonctionnement dépend du système d'exploitation, du navigateur et de la qualité du réseau de l'Utilisateur.

21.4 L'enregistrement des appels est une fonction que l'Abonné active sous sa seule responsabilité : information des interlocuteurs, durée de conservation, droits d'accès.

Article 22 – Matériels liés aux Services

22.1 Les postes et équipements vendus sont régis par la partie 1 (conditions générales de vente et de garantie).

22.2 Les équipements simplement prêtés par 512IT (lettre de prêt) restent sa propriété. L'Abonné en prend soin, les assure, ne les modifie pas et les restitue en bon état à la fin du Contrat, à ses frais, sous quinze (15) jours. À défaut, ils lui sont facturés à leur valeur de remplacement au jour de la facturation.

Titre III – Accès à Internet

Article 23 – Objet et mise en service

23.1 Le service d'accès à Internet permet à l'Abonné, avec un équipement adapté, d'accéder à Internet et d'échanger des données, par le type de lien indiqué au Contrat (fibre, cuivre, radio ou réseau mobile). Il peut être souscrit seul ou avec d'autres services.

23.2 L'Abonné donne mandat à 512IT pour effectuer en son nom, auprès de l'opérateur d'infrastructure, de l'opérateur de boucle locale ou de tout opérateur choisi par 512IT, les démarches nécessaires à la fourniture du service. 512IT peut migrer l'Abonné vers une technologie plus performante lorsqu'elle devient disponible.

23.3 Les débits indiqués sont des débits maximaux théoriques ; le débit réel dépend de la technologie, de la distance, de l'état de la ligne et du réseau local de l'Abonné. Ils ne sont pas garantis, sauf engagement exprès du Catalogue.

23.4 La date d'envoi du bon de livraison fixe la date de mise en service. L'Abonné dispose de trois (3) jours ouvrés pour contester par écrit le bon fonctionnement du lien en justifiant d'une anomalie majeure. À défaut, ou en cas d'utilisation, le lien est réputé accepté et la facturation démarre.

23.5 Les informations fournies par l'Abonné conditionnent la commande auprès des opérateurs. 512IT n'est pas responsable d'un refus, d'une annulation ou d'un retard dû à des informations inexactes et peut répercuter les frais facturés par les opérateurs.

23.6 Les opérateurs propriétaires des réseaux déterminent seuls les conditions techniques d'accès à leur infrastructure et peuvent les modifier ou en suspendre l'usage pour des impératifs techniques. 512IT et l'Abonné conviennent alors, de bonne foi, d'une solution technique alternative au prix du Catalogue.

Article 24 – Raccordement et réseau local

24.1 L'Abonné fait son affaire du branchement du routeur, des équipements terminaux et de son réseau local, ainsi que de la desserte interne nécessaire à la mise en service, à ses frais. 512IT ou un tiers mandaté peut les réaliser au tarif du Catalogue. 512IT préconise les équipements compatibles ; elle n'est pas responsable des incompatibilités d'un équipement qu'elle n'a pas fourni.

24.2 Sept (7) jours ouvrés avant la mise en service, l'Abonné met à disposition des emplacements suffisants et aménagés pour la desserte interne. À défaut, une nouvelle date est fixée, mais le Service est facturé à compter de la date initialement prévue.

24.3 L'Abonné qui donne un accord oral ou écrit au prestataire d'une prestation de raccordement réglée par 512IT en acquitte le coût, même sans commande formelle à 512IT.

Article 25 – Règles d'usage de l'Internet

25.1 L'Abonné est informé de la fiabilité technique relative d'Internet : interruptions, lenteurs, saturations et absence de confidentialité intrinsèque des échanges. Il reste responsable de la protection de ses données, de ses sauvegardes et de la contamination de ses systèmes.

25.2 512IT n'exerce aucun contrôle sur les contenus transmis ni sur les sites consultés, et n'est pas responsable de leur nature. L'Abonné est seul responsable, sur le plan civil et pénal, des contenus qu'il stocke, diffuse ou reçoit, et s'interdit tout contenu illicite, contraire à l'ordre public ou portant atteinte aux droits des tiers.

25.3 L'Abonné s'interdit tout piratage, intrusion, diffusion de logiciels malveillants, envoi massif de messages non sollicités et tout usage compromettant la sécurité des réseaux. Il informe ses Utilisateurs des conséquences d'un manquement, y compris la suspension de l'accès.

25.4 512IT conserve les données d'identification et de connexion pendant la durée prévue par la loi, notamment par la loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, et les communique aux autorités habilitées sur réquisition.

Titre IV – Mobile et cartes SIM

Article 26 – Cartes SIM et services mobiles

26.1 Les cartes SIM et services mobiles sont fournis par 512IT en s'appuyant sur les opérateurs partenaires indiqués au Catalogue. Les conditions des opérateurs concernés s'appliquent en complément, notamment pour la couverture et l'itinérance.

26.2 Les cartes SIM restent la propriété de 512IT ou de l'opérateur. Elles sont destinées à l'usage professionnel de l'Abonné et, pour les cartes de données ou d'objets connectés (alarmes, caméras 4G, passerelles, box de secours), à l'équipement pour lequel elles ont été commandées. Tout autre usage, revente ou mise à disposition de tiers est interdit.

26.3 En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse, l'Abonné prévient immédiatement 512IT par écrit, qui bloque la carte. L'Abonné reste redevable des consommations antérieures à la déclaration. Le remplacement d'une carte peut être facturé au tarif du Catalogue.

26.4 Les forfaits comportent des volumes et destinations définis au Catalogue. Les usages hors forfait, à l'étranger ou vers des numéros spéciaux sont facturés au tarif en vigueur. 512IT peut plafonner ou bloquer ces usages pour prévenir la fraude.

26.5 La portabilité des numéros mobiles s'exerce selon la réglementation en vigueur, sur demande de l'Abonné avec le relevé d'identité opérateur (RIO) de la ligne.

26.6 À la fin du Contrat, l'Abonné restitue les cartes SIM inutilisées ou les désactive avec 512IT.

Titre V – Services associés

Article 27 – Supervision des liens et espaces en ligne

27.1 **Supervision.** Lorsqu'elle est souscrite, la supervision teste régulièrement la disponibilité des liens Internet de l'Abonné (par exemple toutes les deux minutes) et envoie une alerte par courriel à la coupure et au rétablissement. Elle ne vaut pas garantie de disponibilité ni engagement de temps de rétablissement, sauf mention expresse du Contrat.

27.2 **Espace client et espace support.** 512IT met à disposition de l'Abonné un espace en ligne (espace-client.512it.fr et support.512it.fr) pour consulter ses devis, factures et documents, signer électroniquement et suivre ses demandes d'assistance. Les accès sont attribués par personne, avec des droits paramétrables par l'Abonné. Les identifiants sont strictement personnels et confidentiels ; l'Abonné répond de leur usage et prévient 512IT sans délai de toute perte ou utilisation suspecte. L'Abonné retire sans attendre les accès des personnes qui quittent sa structure.

27.3 **Disponibilité.** Ces espaces sont accessibles sauf maintenance ou incident. 512IT les fait évoluer et peut en modifier les fonctions, sans que cela constitue une modification essentielle du Contrat.

Conditions générales 512IT – version 2026, en vigueur le 1er décembre 2026. Elles annulent et remplacent les conditions générales de vente et de garantie (version 4.0) et les conditions générales d'accès aux services (version 2021), qui restent applicables aux commandes et contrats signés avant cette date.