

Conditions Générales de Vente et de Services

Version du 8 septembre 2026 — Prestations informatiques, accès internet, téléphonie fixe et mobile

Les présentes Conditions Générales de Vente et de Services (« CGV ») sont émises par TA-INFO, société à responsabilité limitée au capital de 1 000 euros, dont le siège social est situé 1A rue de la Gagnerie, 44830 Bouaye, immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nantes sous le numéro 953 151 644, numéro de TVA intracommunautaire FR92953151644, représentée par son gérant, Tristan Auriol. Contact : support@ta-info.fr. Version du 8 septembre 2026. Elles annulent et remplacent les conditions générales de vente de juillet 2025, les conditions générales « Telco » et les conditions particulières d'adhésion au Service Mobile.

PARTIE 1 – DISPOSITIONS COMMUNES

Article 1 – Définitions

Dans les présentes CGV, les termes suivants, employés avec une majuscule, ont la signification indiquée ci-après, au singulier comme au pluriel.

Bon de commande : le devis, la proposition technique et commerciale ou le formulaire de souscription émis par TA-INFO et accepté par le Client, qui décrit les Services commandés, leur prix, leur durée d'engagement et leurs conditions particulières. Le Bon de commande tient lieu de récapitulatif contractuel.

Client : toute personne morale ou personne physique agissant à des fins professionnelles (entreprise, profession libérale, exploitation agricole, association, établissement d'enseignement, collectivité) qui accepte un Bon de commande. TA-INFO ne contracte pas avec des consommateurs.

Contrat : l'ensemble formé par le Bon de commande, les présentes CGV (Parties 1 à 5 et annexes) et, le cas échéant, les conditions des Fournisseurs auxquelles il est renvoyé.

Équipements : les matériels fournis par TA-INFO, vendus ou loués, nécessaires à l'exécution des Services (routeurs, box, ONT, commutateurs, postes téléphoniques, cartes SIM, terminaux mobiles, serveurs, postes de travail, etc.).

Fournisseur : tout opérateur, éditeur, constructeur ou prestataire tiers dont TA-INFO utilise les réseaux, produits ou services pour fournir les Services, notamment l'opérateur de gros Kissgroup pour les accès internet et la téléphonie mobile, OVHcloud pour la téléphonie fixe, et Microsoft pour les licences Microsoft 365.

Livrables : les résultats des Prestations remis au Client (rapports, schémas, documentations, configurations, scripts, programmes, sites web).

Prestations : les prestations de services informatiques réalisées par TA-INFO (audit, conseil, installation, intégration, migration, développement, formation, assistance, maintenance, infogérance).

Services : l'ensemble de ce que TA-INFO fournit au Client au titre du Contrat : Prestations, abonnements informatiques, Services de communications électroniques (accès internet, téléphonie fixe, téléphonie mobile) et Équipements.

Services de communications électroniques ou **Services télécom** : les Services d'accès internet (Partie 3), de téléphonie fixe (Partie 4) et de téléphonie mobile (Partie 5).

Site : l'adresse ou les adresses du Client, indiquées au Bon de commande, où les Services sont installés ou exécutés.

Article 2 – Objet et documents contractuels

2.1 Les présentes CGV définissent les conditions dans lesquelles TA-INFO fournit ses Services au Client. Elles s'appliquent à toute commande, sans restriction ni réserve, à l'exclusion de tout autre document du Client, notamment ses conditions générales d'achat. Toute commande implique l'acceptation des CGV.

2.2 En cas de contradiction, les documents contractuels prévalent dans l'ordre suivant : (1) le Bon de commande et ses éventuels avenants ; (2) les conditions particulières applicables au Service concerné (Parties 2 à 5) ; (3) les dispositions communes (Partie 1) ; (4) les annexes. Les conditions des Fournisseurs mentionnées à l'article 9 s'appliquent en complément pour les éléments qu'elles régissent.

2.3 Les bons de commande, conditions d'achat ou mentions portées par le Client sur ses propres documents ne lient pas TA-INFO, sauf acceptation écrite expresse.

2.4 TA-INFO peut modifier les présentes CGV. La nouvelle version est communiquée au Client par écrit, y compris par courrier électronique, au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Si la modification est défavorable au Client, celui-ci peut résilier le Service concerné, sans frais, jusqu'à la date d'entrée en vigueur ; pour les Services télécom, ce droit est ouvert pendant quatre (4) mois à compter de l'information, conformément à l'article L. 224-33 du code de la consommation lorsqu'il est applicable. Les modifications imposées par une évolution législative ou réglementaire s'appliquent sans ouvrir ce droit.

Article 3 – Qualité du Client et régimes protecteurs

3.1 Le Client déclare contracter pour les besoins de son activité professionnelle et disposer des pouvoirs nécessaires. Il indique sur le Bon de commande sa forme juridique, son numéro SIREN et, pour l'application de l'article 3.2, son effectif et son chiffre d'affaires ou total de bilan.

3.2 **Micro-entreprises, petites entreprises et organisations à but non lucratif.** Conformément à l'article L. 224-26-2 du code de la consommation, les micro-entreprises (moins de dix salariés et chiffre d'affaires annuel ou total de bilan n'excédant pas 2 millions d'euros), les petites entreprises (moins de cinquante salariés et chiffre d'affaires annuel ou total de bilan n'excédant pas 10 millions d'euros) et les organisations à but non lucratif bénéficient, pour les Services de communications électroniques, des dispositions protectrices du code de la consommation visées par cet article, notamment en matière d'information précontractuelle (L. 224-27), de durée maximale d'engagement (L. 224-28), de modification du Contrat (L. 224-33), de résiliation (L. 224-37 et suivants) et de portabilité (L. 224-42 et suivants). Le Client relevant de l'une de ces catégories peut, par un acte positif et volontaire, renoncer expressément à tout ou partie de ces dispositions en cochant la mention prévue à cet effet sur le Bon de commande. Cette renonciation est notamment nécessaire pour souscrire une durée d'engagement supérieure à vingt-quatre (24) mois. À défaut de renonciation, les présentes CGV s'appliquent dans le respect de ces dispositions et, en cas de contradiction, celles-ci prévalent.

3.3 **Non-professionnels.** Lorsque le Client est une personne morale qui n'agit pas à des fins professionnelles (association, OGEC, syndicat de copropriétaires notamment), les articles L. 212-1 et suivants et L. 215-1 et suivants du code de la consommation s'appliquent. TA-INFO informe le Client, par écrit, au plus tôt trois (3) mois et au plus tard un (1) mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le Contrat.

3.4 **Droit de rétractation (article L. 221-3 du code de la consommation).** Lorsque le Contrat est conclu hors établissement, que son objet n'entre pas dans le champ de l'activité principale du Client et que celui-ci emploie cinq (5) salariés au plus, le Client dispose d'un délai de quatorze (14) jours à compter de la conclusion du Contrat (ou de la réception des Équipements vendus) pour se rétracter, sans motif ni pénalité, au moyen du formulaire figurant en Annexe 2 ou de toute déclaration dénuée d'ambiguïté adressée à TA-INFO. Si le Client demande expressément, sur le Bon de commande, que l'exécution des Services commence avant la fin du délai de rétractation, il reste redevable du prix des Services fournis jusqu'à sa rétractation, calculé au prorata. Les

Équipements sont retournés dans les quatorze (14) jours de la rétractation, aux frais du Client, dans leur état d'origine.

Article 4 – Commandes

4.1 Les Bons de commande sont valables un (1) mois à compter de leur date d'émission, sauf mention contraire. Ils sont établis à partir des informations communiquées par le Client, qui en garantit l'exactitude.

4.2 Le Contrat est formé à la date d'acceptation du Bon de commande par le Client, par signature manuscrite ou électronique, ou par acceptation en ligne via l'outil de gestion commerciale de TA-INFO. Les parties conviennent que l'acceptation électronique a la même valeur qu'une signature manuscrite et que les enregistrements conservés par TA-INFO font preuve de la commande et de sa date.

4.3 Les Services de communications électroniques sont fournis sous réserve d'éligibilité technique et de faisabilité. TA-INFO peut refuser ou annuler une commande, sans indemnité, lorsque l'éligibilité n'est pas confirmée par le Fournisseur, lorsque le Client ne présente pas de garanties financières suffisantes ou lorsque le Client est en situation d'impayé. Les sommes déjà versées pour un Service non fourni sont alors remboursées.

4.4 Toute modification de commande à l'initiative du Client fait l'objet d'un avenant ou d'un nouveau Bon de commande. Les frais engagés par TA-INFO auprès des Fournisseurs pour une commande annulée par le Client après acceptation sont dus par le Client.

4.5 Sauf mention contraire au Bon de commande, un acompte de vingt pour cent (20 %) du montant des Prestations et des Équipements vendus est exigible à la commande. Les abonnements et Services télécom ne donnent pas lieu à acompte, sauf frais de mise en service ou dépôt de garantie indiqués au Bon de commande.

Article 5 – Prix

5.1 Les prix sont ceux du Bon de commande. Ils sont exprimés en euros hors taxes, majorés de la TVA et de toute taxe ou contribution applicable au jour de la facturation. Les prix des Prestations en régie sont établis sur la base des taux horaires ou journaliers en vigueur ; les Prestations au forfait sont facturées au prix convenu. Les frais de déplacement sont facturés selon la grille tarifaire de TA-INFO en vigueur, communiquée au Client sur demande et sur le Bon de commande.

5.2 Les Services récurrents sont facturés par abonnement mensuel ou annuel, terme à échoir. Le premier mois est facturé au prorata temporis à compter de la date de mise en service. Tout mois commencé est dû.

5.3 **Révision des prix de TA-INFO.** TA-INFO peut réviser les prix des Services récurrents une fois par an au plus, en fonction de l'évolution de ses coûts. Toute hausse est notifiée au Client par écrit au moins un (1) mois avant son entrée en vigueur. Le Client peut résilier le Service concerné, sans frais ni indemnité, jusqu'à la date d'entrée en vigueur de la hausse, et pendant quatre (4) mois lorsque l'article L. 224-33 du code de la consommation est applicable. L'absence de résiliation vaut acceptation du nouveau prix. Les baisses de prix s'appliquent sans préavis.

5.4 **Réperçussion des coûts des Fournisseurs et des taxes.** Toute évolution des tarifs des Fournisseurs (licences, tarifs de gros, terminaisons d'appel, itinérance), et toute création ou augmentation de taxe, redevance ou contribution applicable aux Services, est répercutée au Client dans les mêmes conditions de préavis et avec le même droit de résiliation que ceux prévus à l'article 5.3. Les consommations hors forfait sont facturées aux tarifs en vigueur au moment de la consommation, communiqués sur demande et mis à disposition du Client.

5.5 Aucun escompte n'est accordé pour paiement anticipé.

Article 6 – Facturation et paiement

6.1 Les factures sont émises sous forme électronique et transmises au Client par courrier électronique ou via la plateforme de facturation électronique agréée de TA-INFO, conformément aux articles 289 et 289 bis du code général des impôts. Le Client communique à TA-INFO son numéro SIREN et, le cas

échéant, la plateforme par laquelle il reçoit ses factures, et l'informe de tout changement.

6.2 Sauf mention contraire au Bon de commande, les factures sont payables à trente (30) jours à compter de leur date d'émission, par prélèvement SEPA, virement ou carte bancaire. Les abonnements et Services télécom sont réglés par prélèvement SEPA, le Client remettant à TA-INFO un mandat de prélèvement lors de la souscription. Tout rejet de prélèvement imputable au Client entraîne la facturation des frais bancaires supportés par TA-INFO.

6.3 **Retard de paiement.** Conformément à l'article L. 441-10 du code de commerce, toute somme non payée à l'échéance produit de plein droit, sans mise en demeure préalable, des pénalités de retard calculées au taux d'intérêt appliqué par la Banque centrale européenne à son opération de refinancement la plus récente, majoré de dix (10) points de pourcentage, à compter du jour suivant la date d'échéance jusqu'au paiement effectif. Le Client est en outre redevable, de plein droit, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de quarante (40) euros par facture impayée ; lorsque les frais de recouvrement exposés sont supérieurs, TA-INFO peut demander une indemnisation complémentaire sur justificatifs. Les intérêts dus pour une année entière produisent eux-mêmes intérêts dans les conditions de l'article 1343-2 du code civil.

6.4 **Suspension et résiliation pour impayé.** En cas de facture impayée, TA-INFO adresse au Client une mise en demeure par courrier électronique et par lettre recommandée avec avis de réception. À défaut de paiement dans les huit (8) jours suivant la mise en demeure, TA-INFO peut suspendre tout ou partie des Services, y compris les Services télécom, jusqu'à complet paiement. La suspension ne suspend pas la facturation des abonnements. La remise en service est facturée selon la grille tarifaire en vigueur. À défaut de paiement dans les trente (30) jours suivant la mise en demeure, TA-INFO peut résilier le Contrat dans les conditions de l'article 8.4. Le défaut de paiement d'un Service rend exigibles l'ensemble des factures échues au titre du Contrat.

6.5 **Contestation.** Toute contestation de facture doit être adressée à TA-INFO par écrit, motivée, dans les trente (30) jours suivant la date de la facture. Passé ce délai, la facture est réputée acceptée. La contestation d'une partie d'une facture ne dispense pas du paiement de la partie non contestée à l'échéance.

6.6 **Dépôt de garantie.** TA-INFO peut subordonner la fourniture des Services télécom au versement d'un dépôt de garantie indiqué au Bon de commande, non productif d'intérêts, restitué dans les trente (30) jours suivant la fin du Contrat, déduction faite des sommes restant dues.

Article 7 – Durée

7.1 Le Contrat prend effet à sa date d'acceptation. Chaque Service prend effet à sa date de mise en service, ou de mise à disposition des Livrables ou des Équipements, telle que constatée par TA-INFO.

7.2 Les Prestations ponctuelles prennent fin à leur achèvement. Les Services récurrents (abonnements informatiques, Services télécom, maintenance, infogérance) sont souscrits pour la durée d'engagement indiquée au Bon de commande : sans engagement, ou douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois à compter de la mise en service. Une durée supérieure à vingt-quatre (24) mois n'est proposée qu'aux Clients ayant renoncé aux dispositions visées à l'article 3.2 ou n'en relevant pas.

7.3 À l'issue de la durée d'engagement, le Service se poursuit pour une durée indéterminée, aux mêmes conditions, et chaque partie peut y mettre fin à tout moment moyennant le préavis prévu à l'article 8.1. Lorsque le Bon de commande prévoit expressément une reconduction par périodes déterminées, TA-INFO en informe le Client dans les conditions de l'article 3.3 et le Client peut, après reconduction, résilier à tout moment avec un préavis d'un (1) mois au plus.

Article 8 – Résiliation

8.1 **Résiliation d'un Service sans engagement ou après engagement.** Chaque partie peut résilier un Service sans engagement ou parvenu au terme de sa durée d'engagement, à tout moment, moyennant un préavis d'un (1) mois pour les Services télécom et de deux (2) mois pour les Prestations récurrentes

et abonnements informatiques, sauf préavis différent indiqué au Bon de commande. Le préavis court à compter de la réception de la notification.

8.2 Résiliation anticipée par le Client pendant l'engagement. Le Client peut résilier un Service avant le terme de son engagement. Il est alors redevable, à titre d'indemnité de résiliation anticipée, des redevances d'abonnement restant à courir jusqu'au terme de l'engagement, ainsi que des frais que TA-INFO doit supporter auprès des Fournisseurs du fait de cette résiliation. Lorsque le Client bénéficie des dispositions visées à l'article 3.2 et que la résiliation intervient après le douzième (12e) mois d'engagement, l'indemnité est limitée au quart des redevances restant à courir. Aucune indemnité n'est due lorsque la résiliation résulte de l'exercice d'un droit ouvert par les articles 2.4, 5.3 ou 5.4, ou d'un manquement de TA-INFO constaté dans les conditions de l'article 8.4.

8.3 Modalités. La résiliation est notifiée par lettre recommandée avec avis de réception, ou par courrier électronique à support@ta-info.fr, TA-INFO accusant réception par écrit dans les cinq (5) jours ouvrés. Elle indique les Services concernés. Pour les Services télécom, la demande de portabilité du numéro vers un autre opérateur vaut demande de résiliation de la ligne concernée à la date du portage effectif. TA-INFO ne subordonne la résiliation à aucune autre formalité.

8.4 Résiliation pour manquement. En cas de manquement grave d'une partie à ses obligations, non réparé dans les trente (30) jours suivant une mise en demeure par lettre recommandée avec avis de réception mentionnant le manquement, l'autre partie peut résilier de plein droit le Contrat ou le Service concerné, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle peut prétendre. Le délai est ramené à huit (8) jours, et TA-INFO peut agir sans mise en demeure préalable, en cas d'utilisation des Services contraire à la loi, d'atteinte à la sécurité des réseaux de TA-INFO ou de ses Fournisseurs, ou de fraude.

8.5 Effets. La résiliation d'un Service entraîne celle des options qui y sont rattachées. Elle n'affecte pas les autres Services. Les sommes dues au titre des Services exécutés jusqu'à la date d'effet de la résiliation restent acquises à TA-INFO. Le Client restitue les Équipements loués dans les conditions de l'article 12. Le Client reprend à sa charge les contrats de licence, de maintenance ou de financement souscrits en son nom ou pour son compte. Les dispositions relatives au paiement, à la propriété intellectuelle, à la confidentialité, aux données personnelles et à la responsabilité survivent à la fin du Contrat.

8.6 Procédure collective. Conformément aux articles L. 622-13, L. 631-14 et L. 641-11-1 du code de commerce, l'ouverture d'une procédure de sauvegarde, de redressement ou de liquidation judiciaire à l'égard du Client n'entraîne pas, à elle seule, la résiliation du Contrat. L'administrateur ou le liquidateur peut en exiger la poursuite ; les Services fournis après le jugement d'ouverture sont alors payés à leur échéance, à défaut de quoi le Contrat est résilié de plein droit. TA-INFO peut mettre l'administrateur ou le liquidateur en demeure de se prononcer sur la poursuite du Contrat ; à défaut de réponse dans le délai d'un (1) mois, le Contrat est résilié de plein droit. Les Équipements vendus sous réserve de propriété et les Équipements loués sont revendiqués ou restitués dans les conditions des articles L. 624-9 et suivants du code de commerce.

Article 9 – Fournisseurs et conditions des tiers

9.1 Pour fournir les Services télécom et les abonnements informatiques, TA-INFO s'appuie sur les réseaux, produits et services de Fournisseurs. Le Client est informé que la disponibilité, la couverture, les délais et les caractéristiques techniques de ces Services dépendent des Fournisseurs. TA-INFO reste l'interlocuteur contractuel unique du Client pour les Services qu'elle facture.

9.2 Lorsque TA-INFO revend ou distribue des licences ou services d'éditeurs (notamment Microsoft 365 dans le cadre du programme Cloud Solution Provider, solutions de sécurité, de sauvegarde ou de supervision), le Client accepte les conditions d'utilisation de l'éditeur, qui lui sont communiquées ou accessibles en ligne, et s'engage à les respecter. Ces conditions régissent le droit d'usage du produit ; les présentes CGV régissent la relation entre TA-INFO et le Client. Le Client est informé que les éditeurs peuvent modifier leurs produits, leurs conditions et leurs tarifs.

9.3 TA-INFO peut recourir à des sous-traitants pour l'exécution des Prestations, notamment un prestataire suppléant en cas d'indisponibilité,

sous sa responsabilité et dans le respect des obligations de confidentialité et de protection des données du Contrat.

Article 10 – Obligations de TA-INFO

10.1 TA-INFO exécute les Services avec compétence et diligence, conformément aux règles de l'art et aux usages de la profession, dans le cadre d'une obligation de moyens, sauf engagement de résultat expressément stipulé au Bon de commande (par exemple une garantie de temps de rétablissement).

10.2 TA-INFO tient le Client informé de l'avancement des Prestations, l'alerte sur les risques identifiés et lui recommande les mesures de sécurité adaptées à son installation. Le Client reste libre de suivre ou non ces recommandations et en assume les conséquences.

10.3 TA-INFO ne fournit pas de garantie complémentaire à celle des constructeurs et des éditeurs pour les Équipements et logiciels qu'elle revend, sauf stipulation contraire au Bon de commande.

Article 11 – Obligations du Client

11.1 Le Client collabore à l'exécution des Services. Il communique à TA-INFO, en temps utile, les informations, accès, documents et moyens nécessaires, désigne un interlocuteur habilité, et signale tout élément susceptible de compromettre l'exécution des Services.

11.2 Le Client fournit à TA-INFO une adresse électronique valide, qui sert de canal principal pour les communications contractuelles (factures, notifications, informations de sécurité, avis de modification), et l'informe sans délai de tout changement de coordonnées, de dénomination, d'adresse de Site, de coordonnées bancaires ou de forme juridique.

11.3 Le Client met à disposition de TA-INFO, sur le Site, des conditions de travail et d'accès adaptées (locaux, alimentation électrique, réseau, accès aux baies et aux équipements) et informe TA-INFO des consignes de sécurité et du règlement intérieur applicables.

11.4 Le Client est responsable de l'utilisation des Services et de leur conformité à la loi. Il s'interdit d'utiliser les Services à des fins illicites, frauduleuses ou contraires à l'ordre public, de porter atteinte aux réseaux ou aux systèmes de TA-INFO, de ses Fournisseurs ou de tiers, et de transmettre des contenus illicites. Il garantit TA-INFO contre toute réclamation de tiers fondée sur son utilisation des Services.

11.5 Le Client conserve la maîtrise de ses données et de leur sauvegarde, sauf lorsque la sauvegarde fait l'objet d'un Service souscrit. Il met en œuvre les mesures de sécurité recommandées par TA-INFO (mots de passe robustes, authentification multifacteur, mises à jour, sauvegardes, sécurisation de l'installation téléphonique).

11.6 Le Client est responsable de la conservation et de la confidentialité des identifiants, codes d'accès, cartes SIM et lignes qui lui sont remis, ainsi que de leur utilisation, y compris par ses salariés, préposés et tiers auxquels il les confie. Toute utilisation faite au moyen de ces identifiants est réputée faite par le Client. En cas de perte, de vol ou de compromission, le Client en informe TA-INFO sans délai afin que les accès soient suspendus ou renouvelés.

11.7 Le Client accomplit les déclarations et démarches administratives lui incombant et dispose des droits nécessaires sur les logiciels, données et contenus qu'il confie à TA-INFO.

Article 12 – Équipements

12.1 **Vente.** Les Équipements vendus sont livrés au Site ou remis au Client. Les délais de livraison sont indicatifs. Le transfert des risques a lieu à la livraison. **TA-INFO conserve la propriété des Équipements vendus jusqu'au paiement intégral du prix, en principal et accessoires (article L. 624-16 du code de commerce).** Jusqu'à ce paiement, le Client s'interdit de les revendre, de les donner en gage ou de les transformer, et les assure contre tous risques. Les Équipements vendus bénéficient de la garantie du constructeur, dont TA-INFO communique les conditions ; TA-INFO assure, sur demande, la gestion du retour en garantie au tarif de ses Prestations. Le Client vérifie les

Équipements à la livraison et signale tout défaut apparent dans les cinq (5) jours ouvrés.

12.2 Location. Les Équipements loués restent la propriété de TA-INFO ou de son Fournisseur. Le Client en assure la garde, les utilise conformément à leur destination et aux instructions, ne les déplace pas hors du Site sans accord de TA-INFO, et supporte les risques de perte, de vol et de dommage, sauf usure normale. Le Client restitue les Équipements loués, complets et en bon état, dans les quinze (15) jours suivant la fin du Service, selon les modalités indiquées par TA-INFO. À défaut de restitution ou en cas de dommage, TA-INFO facture l'Équipement à sa valeur de remplacement indiquée au Bon de commande ou, à défaut, à la grille tarifaire en vigueur.

12.3 TA-INFO peut, pour les besoins des Services ou à la demande des Fournisseurs, remplacer ou mettre à jour à distance les Équipements loués et leurs logiciels embarqués.

Article 13 – Propriété intellectuelle

13.1 Livrables. Sous réserve du paiement intégral des sommes dues, TA-INFO concède au Client, sur les Livrables spécifiquement développés pour lui, une licence non exclusive, mondiale et perpétuelle d'utilisation, de reproduction, d'adaptation et de modification pour ses besoins internes. Le Client ne peut les commercialiser ou les céder à un tiers sans l'accord écrit de TA-INFO. Pour les programmes développés spécifiquement, TA-INFO remet au Client une copie des codes sources et de la documentation.

13.2 Œuvres préexistantes et savoir-faire. TA-INFO reste titulaire de ses outils, méthodes, scripts génériques, documentations et savoir-faire, y compris ceux intégrés aux Livrables, et reste libre de les utiliser pour d'autres clients. Le Client bénéficie sur ces éléments d'un droit d'usage limité aux besoins des Livrables.

13.3 Logiciels et services tiers. Les logiciels, progiciels et services fournis par des Fournisseurs restent leur propriété. Leur usage est régi par leurs licences. Le Client s'interdit toute reproduction, modification, décompilation ou revente non autorisée.

13.4 Éléments du Client. Le Client reste propriétaire de ses données, contenus, marques et logiciels et garantit disposer des droits nécessaires à leur utilisation par TA-INFO pour l'exécution des Services.

13.5 Chaque partie garantit l'autre contre les réclamations de tiers fondées sur la contrefaçon par les éléments qu'elle fournit, à condition d'en être informée sans délai et de conserver la maîtrise de la défense.

Article 14 – Responsabilité et assurance

14.1 TA-INFO est responsable des dommages directs, personnels et certains subis par le Client et résultant d'un manquement prouvé à ses obligations. La responsabilité de TA-INFO est exclue en cas de faute, négligence ou manquement du Client ou de ses préposés (informations erronées, mauvaise utilisation, défaut de sauvegarde, non-respect des recommandations de sécurité), de fait d'un tiers, de défaillance des réseaux ou services d'un Fournisseur sur lequel TA-INFO n'a pas de pouvoir de contrôle, d'acte de malveillance (intrusion, piratage, fraude), d'élément non fourni ou non installé par TA-INFO, ou de force majeure.

14.2 Dommages exclus. TA-INFO ne répond pas des dommages indirects ou immatériels, notamment perte de chiffre d'affaires, de bénéfice, d'exploitation, de clientèle, de données ou d'image, surcoûts, ni des actions de tiers, sauf faute lourde ou dolosive.

14.3 Plafonds. Quel que soit le fondement de l'action, la responsabilité totale de TA-INFO au titre du Contrat est limitée : (a) pour les Prestations, abonnements informatiques et Équipements, au montant hors taxes effectivement payé par le Client pour la Prestation ou le Service à l'origine du dommage au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur ; (b) pour les Services télécom, à trois (3) mois d'abonnement hors taxes du Service concerné, les pénalités de garantie de temps de rétablissement prévues en Partie 3 étant libératoires pour les interruptions qu'elles couvrent. Ces plafonds ne s'appliquent pas en cas de faute lourde ou dolosive, de dommage corporel, ni lorsque la loi l'interdit.

14.4 Toute action du Client contre TA-INFO au titre du Contrat est prescrite deux (2) ans après le fait générateur, conformément à l'article 2254 du code civil.

14.5 Chaque partie déclare être assurée auprès d'une compagnie notoirement solvable pour les conséquences pécuniaires de sa responsabilité civile. TA-INFO est assurée en responsabilité civile professionnelle auprès de AXA France IARD (contrat n° 0000011333808104) et en justifie sur demande.

14.6 Indisponibilité des Services télécom. En cas d'interruption totale d'un Service télécom non imputable au Client, d'une durée supérieure à quarante-huit (48) heures consécutives à compter de son signalement au support de TA-INFO, TA-INFO accorde au Client, sur demande écrite formulée dans les trente (30) jours suivant le rétablissement, un avoir égal au prorata de l'abonnement mensuel hors taxes du Service concerné pour la durée de l'interruption. Lorsque l'interruption résulte d'une cause étrangère à TA-INFO, notamment d'une défaillance d'un Fournisseur ou d'un opérateur d'infrastructure, cet avoir constitue la seule réparation due au Client. Il ne se cumule pas avec les pénalités de garantie de temps de rétablissement de l'article 35.

Article 15 – Confidentialité

15.1 Chaque partie s'engage à conserver confidentielles les informations de l'autre partie dont elle a connaissance à l'occasion du Contrat (informations techniques, commerciales, financières, organisationnelles, identifiants, configurations, données), à ne les utiliser que pour l'exécution du Contrat et à ne les communiquer qu'à ses préposés, sous-traitants et Fournisseurs qui en ont besoin et sont tenus d'une obligation équivalente.

15.2 Cette obligation dure pendant le Contrat et cinq (5) ans après sa fin. Elle ne s'applique pas aux informations publiques, déjà connues de la partie réceptrice, obtenues licitement d'un tiers, ou dont la divulgation est imposée par la loi ou une autorité.

Article 16 – Données personnelles

16.1 Pour la gestion de la relation commerciale, la facturation, la fourniture des Services télécom (gestion des abonnés, des lignes et des numéros, annuaire, données de trafic et de connexion, obligations légales de l'opérateur) et le recouvrement, TA-INFO traite des données personnelles relatives au Client, à ses représentants et aux utilisateurs des Services, en qualité de responsable de traitement. Ces traitements sont fondés sur l'exécution du Contrat, le respect des obligations légales de TA-INFO (notamment les articles L. 34-1 et R. 10-12 et suivants du code des postes et des communications électroniques) et son intérêt légitime. Les données sont conservées pendant la durée du Contrat puis pendant les durées de prescription et d'archivage légales. Elles sont communiquées aux Fournisseurs dans la mesure nécessaire à la fourniture des Services et aux autorités lorsque la loi l'impose. Les personnes concernées disposent des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité, qu'elles exercent auprès de rgpd@ta-info.fr, et peuvent saisir la CNIL. Le Client informe ses utilisateurs de ces traitements.

16.2 Lorsque TA-INFO accède à des données personnelles traitées par le Client dans le cadre des Prestations, de l'infogérance, de la maintenance, de l'hébergement ou de la sauvegarde, TA-INFO agit en qualité de sous-traitant du Client, responsable de traitement. L'Annexe 1 (Accord de traitement des données personnelles) régit cette relation conformément à l'article 28 du RGPD.

Article 17 – Non-sollicitation

Chaque partie s'interdit, pendant la durée du Contrat et douze (12) mois après sa fin, de solliciter, d'embaucher ou de faire travailler, directement ou par personne interposée, un salarié, dirigeant, sous-traitant ou suppléant de l'autre partie ayant participé à l'exécution du Contrat, sauf accord écrit préalable. En cas de manquement, la partie fautive verse à l'autre une indemnité forfaitaire égale à douze (12) mois de la rémunération brute (ou du montant facturé) de la personne concernée, à titre de clause pénale.

Article 18 – Force majeure

Aucune partie n'est responsable d'un manquement dû à un cas de force majeure au sens de l'article 1218 du code civil. Sont notamment considérés comme tels, dès lors qu'ils en remplissent les conditions : catastrophes naturelles, incendie, inondation, épidémie, guerre, attentat, grève externe à la partie concernée, décision d'une autorité publique, interruption des réseaux d'énergie ou de communications électroniques des Fournisseurs, cyberattaque de grande ampleur. La partie empêchée en informe l'autre dans les cinq (5) jours ouvrés. Les obligations affectées sont suspendues. Si l'empêchement dure plus de deux (2) mois, chaque partie peut résilier le Service concerné, sans indemnité, par lettre recommandée avec avis de réception.

Article 19 – Cession

Aucune partie ne peut céder le Contrat sans l'accord écrit de l'autre. TA-INFO peut toutefois céder le Contrat à toute société qui lui succède dans l'exploitation de son activité ou appartient à son groupe, ainsi qu'à un Fournisseur en cas de cessation de son activité, afin d'assurer la continuité des Services. TA-INFO en informe le Client au moins un (1) mois à l'avance ; le Client peut alors résilier sans frais.

Article 20 – Références commerciales

Sauf refus écrit du Client, TA-INFO peut citer le nom et le logo du Client, ainsi qu'une description sommaire des Services fournis, dans ses références commerciales et ses supports de communication. Le Client peut retirer cette autorisation à tout moment par simple demande écrite.

Article 21 – Dispositions diverses

21.1 Les communications contractuelles sont valablement faites par courrier électronique aux adresses indiquées au Bon de commande, sauf lorsque les présentes CGV ou la loi imposent une lettre recommandée. Les parties acceptent la valeur probante des courriers électroniques, des journaux d'exploitation et des enregistrements de TA-INFO (tickets, journaux de connexion, relevés de consommation).

21.2 Si une stipulation du Contrat est déclarée nulle ou non écrite, les autres stipulations demeurent applicables. Le fait pour une partie de ne pas se prévaloir d'un manquement ne vaut pas renonciation à s'en prévaloir ultérieurement.

21.3 Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord des parties sur son objet et remplace tout document ou accord antérieur.

Article 22 – Droit applicable et litiges

22.1 Le Contrat est soumis au droit français.

22.2 En cas de différend, les parties se rapprochent pour rechercher une solution amiable dans un délai de trente (30) jours à compter de la notification écrite du différend par l'une d'elles. Elles peuvent, d'un commun accord, recourir à un médiateur. Cette phase amiable ne fait pas obstacle aux mesures conservatoires ni au recouvrement des factures non contestées.

22.3 À défaut d'accord amiable, tout litige relatif à la formation, l'interprétation, l'exécution ou la fin du Contrat est soumis au Tribunal de commerce de Nantes lorsque le Client a la qualité de commerçant, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs. Lorsque le Client n'a pas la qualité de commerçant, la juridiction compétente est déterminée selon les règles légales.

PARTIE 2 – CONDITIONS PARTICULIÈRES « PRESTATIONS ET ABONNEMENTS INFORMATIQUES »

Article 23 – Champ d'application

La présente Partie s'applique aux Prestations (audit, conseil, installation, intégration, migration, développement, formation, assistance, maintenance, infogérance, hébergement web et messagerie) et aux abonnements informatiques (licences Microsoft 365 et autres éditeurs, sécurité, sauvegarde, supervision, maintenance, hébergement) fournis par TA-INFO.

Article 24 – Exécution des Prestations

24.1 Les Prestations sont réalisées à distance ou sur le Site, pendant les jours et heures ouvrés de TA-INFO (du lundi au vendredi, de 9 h à 18 h, hors jours fériés), sauf mention contraire au Bon de commande. Les interventions en dehors de ces plages sont facturées avec la majoration prévue à la grille tarifaire.

24.2 Le personnel et les sous-traitants de TA-INFO restent sous son autorité. Ils prennent leurs instructions auprès de TA-INFO, qui rend compte au Client de l'avancement des Prestations. Le Client s'interdit de leur donner directement des instructions modifiant le périmètre convenu.

24.3 Les délais indiqués au Bon de commande sont des délais prévisionnels. Ils sont prolongés de plein droit en cas de retard du Client dans la fourniture des informations, accès ou validations, de demande de modification du périmètre, ou de retard d'un Fournisseur. Les retards ne donnent lieu ni à pénalité ni à résiliation, sauf stipulation contraire au Bon de commande ou retard supérieur à deux (2) mois imputable à TA-INFO.

24.4 Les Prestations en régie sont facturées au temps passé, par tranche indiquée à la grille tarifaire, sur la base des relevés d'intervention de TA-INFO. Les Prestations au forfait couvrent le périmètre décrit au Bon de commande ; toute demande hors périmètre fait l'objet d'un devis complémentaire.

Article 25 – Réception des Livrables

Le Client vérifie les Livrables dès leur remise. À défaut de réserves écrites, motivées, dans les quinze (15) jours suivant la remise, les Livrables sont réputés acceptés. Les réserves justifiées sont levées par TA-INFO dans un délai raisonnable, sans frais. La mise en production ou l'utilisation d'un Livable par le Client vaut acceptation.

Article 26 – Maintenance et infogérance

26.1 Le périmètre (équipements, logiciels, utilisateurs, Sites), les plages horaires, les délais de prise en charge et les modalités d'intervention des Services de maintenance et d'infogérance sont décrits au Bon de commande. Sauf mention contraire, les délais de prise en charge sont des objectifs de service et non des engagements de résultat.

26.2 Sont exclus, sauf mention contraire, et facturés en sus au tarif en vigueur : les interventions consécutives à une utilisation non conforme, à une modification réalisée sans TA-INFO, à un sinistre, à une attaque informatique, à un équipement ou logiciel hors périmètre ou en fin de support par son éditeur ou constructeur, les fournitures et pièces, les évolutions fonctionnelles et les projets.

26.3 Pour exécuter ces Services, TA-INFO installe des outils de gestion à distance et de supervision sur les équipements du Client. Le Client autorise ces installations et les accès à distance qui en résultent. TA-INFO utilise ces accès uniquement pour l'exécution des Services.

26.4 Le Client conserve la responsabilité de ses décisions d'investissement, de renouvellement et de sécurité. TA-INFO formule des recommandations ; le Client qui les refuse ou les diffère en assume les conséquences, y compris en matière de sécurité.

Article 27 – Abonnements et licences

27.1 Les abonnements sont souscrits pour la durée et la périodicité de facturation indiquées au Bon de commande, dans le respect des conditions de l'éditeur (par exemple, pour Microsoft 365, engagement mensuel ou annuel, avec ou sans paiement mensuel). Le nombre de licences peut être augmenté

à tout moment ; sa réduction prend effet à l'échéance de l'engagement de la licence concernée, selon les règles de l'éditeur.

27.2 Le Client accepte les conditions d'utilisation de l'éditeur, notamment le Microsoft Customer Agreement pour les produits Microsoft, et désigne TA-INFO comme partenaire habilité à administrer son locataire (tenant). Il accorde à TA-INFO les privilèges d'administration nécessaires.

27.3 TA-INFO n'est pas responsable des interruptions, modifications ou suppressions de fonctionnalités décidées par les éditeurs, ni de la disponibilité de leurs services, régie par leurs propres engagements de niveau de service.

Article 28 – Sauvegarde et hébergement

28.1 Lorsqu'un Service de sauvegarde est souscrit, son périmètre, sa fréquence, sa durée de rétention et sa localisation sont indiqués au Bon de commande. TA-INFO surveille l'exécution des sauvegardes et informe le Client des échecs répétés. Les restaurations sont facturées selon la grille tarifaire, sauf mention contraire. TA-INFO ne garantit pas l'intégrité des données corrompues avant leur sauvegarde.

28.2 Lorsqu'un Service d'hébergement (site web, messagerie, serveur) est souscrit, le Client est responsable des contenus hébergés et de leur conformité à la loi. TA-INFO peut suspendre l'hébergement d'un contenu manifestement illicite ou portant atteinte à la sécurité de ses infrastructures, après information du Client sauf urgence.

Article 29 – Fin de contrat et réversibilité

À la fin d'un Service de maintenance, d'infogérance, d'hébergement ou de sauvegarde, TA-INFO restitue au Client, dans les trente (30) jours suivant la date d'effet de la résiliation, les identifiants d'administration, les documentations et configurations qu'elle détient, ainsi que les données hébergées ou sauvegardées, dans un format standard. Les Prestations d'assistance à la réversibilité (transfert vers un nouveau prestataire, export, migration) sont facturées au tarif en vigueur. Les données sont supprimées des systèmes de TA-INFO à l'issue d'un délai de soixante (60) jours suivant la restitution, sauf obligation légale de conservation.

PARTIE 3 – CONDITIONS PARTICULIÈRES « ACCÈS INTERNET »

Article 30 – Description du Service

30.1 Le Service d'accès internet permet au Client de connecter un Équipement d'accès (routeur, box ou ONT) au réseau des Fournisseurs de TA-INFO pour émettre et recevoir des données sur internet. Il est fourni sous réserve d'éligibilité et de compatibilité technique du Site. Le Service est fourni au moyen des réseaux de l'opérateur de gros Kissgroup et des opérateurs d'infrastructure auxquels celui-ci a recours.

30.2 TA-INFO propose plusieurs types d'accès, indiqués au Bon de commande :

- Fibre optique dédiée (FTTO) : débit symétrique et garanti, ligne dédiée au Client, assortie d'une garantie de temps de rétablissement (GTR) dans les conditions de l'article 35.
- Fibre optique mutualisée (FTTH) : débit non garanti, ressources partagées, sans GTR, rétablissement en « meilleur effort ».
- Accès mobile (4G/5G) : débit non garanti, dépendant de la couverture radio et des conditions de propagation, sans GTR, pouvant servir d'accès principal ou de secours.

30.3 Conformément au règlement (UE) 2015/2120, le Bon de commande précise pour chaque accès les débits minimal, normalement disponible, maximal et annoncé (réseaux fixes) ou le débit maximal estimé (accès mobile), ainsi que l'incidence d'éventuelles limitations. En cas d'écart significatif, continu ou récurrent, entre les performances réelles et ces valeurs, le Client dispose des recours prévus aux articles 8.4 et 22.

30.4 Une adresse IP publique fixe est allouée au Client pour chaque accès, sauf mention contraire. Des adresses supplémentaires peuvent être commandées au tarif en vigueur. Les adresses IP restent la propriété de TA-INFO ou de ses Fournisseurs ; elles ne sont pas cessibles et peuvent être modifiées pour des raisons techniques, avec un préavis raisonnable sauf urgence. Le Client utilise exclusivement les adresses qui lui sont attribuées.

Article 31 – Commande, éligibilité et mise en service

31.1 L'éligibilité communiquée avant la commande est indicative. Elle est confirmée par le Fournisseur après étude. Si l'étude révèle une impossibilité technique ou des travaux de raccordement non prévus, TA-INFO en informe le Client, qui peut accepter le devis complémentaire ou annuler la commande sans frais.

31.2 Les délais de mise en service sont indicatifs. Ils dépendent du Fournisseur, de l'opérateur d'infrastructure et des travaux nécessaires. Si l'accès n'est pas mis en service dans les trois (3) mois suivant la commande pour une cause non imputable au Client, celui-ci peut annuler la commande sans frais ; les sommes versées sont remboursées.

31.3 La mise en service est constatée par TA-INFO à la date de livraison de l'accès par le Fournisseur et de son activation. Elle marque le point de départ de la durée d'engagement et de la facturation. Le Client s'engage à être disponible aux rendez-vous d'intervention fixés d'un commun accord ; tout déplacement infructueux imputable au Client est facturé.

Article 32 – Raccordement et desserte interne

32.1 Le raccordement comprend l'amenée de la fibre jusqu'au point de terminaison situé dans le local du Client (adduction télécom). La desserte interne, c'est-à-dire le prolongement de la liaison depuis l'adduction jusqu'au local où se trouve l'Équipement d'accès, est incluse dans la limite de cinquante (50) mètres linéaires en cheminement existant. Au-delà, ou lorsque la desserte nécessite des travaux (percements, goulottes, faux plafonds, tranchée, autorisations de tiers), elle fait l'objet d'une étude et d'un devis.

32.2 Le Client fait son affaire des autorisations nécessaires au raccordement (propriétaire, copropriété, gestionnaire d'immeuble, voirie) et garantit la disponibilité d'une alimentation électrique et d'un emplacement adapté pour les Équipements.

Article 33 – Équipements d'accès

Les Équipements d'accès (routeur, ONT, box, antenne) sont loués ou vendus au Client selon le Bon de commande, dans les conditions de l'article 12. Le Client s'engage à ne pas modifier leur configuration sans accord de TA-INFO et à les maintenir sous tension. Les Équipements réseau situés en aval de l'Équipement d'accès (pare-feu, commutateurs, Wi-Fi, postes) ne relèvent pas du Service, sauf Prestation souscrite par ailleurs.

Article 34 – Obligations spécifiques du Client

34.1 Le Client est seul responsable des données transmises, stockées ou diffusées au moyen du Service, des services qu'il expose sur internet et de la sécurité de son réseau local. Il s'engage à ne pas utiliser le Service pour transmettre des contenus illicites, envoyer des communications non sollicitées, porter atteinte aux systèmes de tiers ou perturber le fonctionnement des réseaux.

34.2 Le Client collabore aux opérations de support : redémarrage des Équipements, relevé de l'état des voyants, tests demandés par les techniciens, accès au Site et, le cas échéant, prise en main à distance.

34.3 En cas de mise en cause de la responsabilité de TA-INFO ou de ses Fournisseurs du fait de l'utilisation du Service par le Client, ce dernier garantit TA-INFO des conséquences pécuniaires qui en résultent.

Article 35 – Garantie de temps de rétablissement (GTR)

35.1 Pour les accès FTTO, TA-INFO s'engage sur une garantie de temps de rétablissement de quatre (4) heures ouvrées, du lundi au vendredi de 9 h à 18 h hors jours fériés, sauf GTR différente indiquée au Bon de commande. Le délai court à compter de l'ouverture du ticket d'incident auprès du support de TA-INFO par le Client, une fois que celui-ci a redémarré ses Équipements et communiqué l'état des voyants de l'Équipement de terminaison. Il est suspendu pendant les périodes où le Site ou le Client ne sont pas accessibles.

35.2 En cas de dépassement du temps de rétablissement, TA-INFO verse au Client, sur sa demande écrite formulée dans les trente (30) jours suivant l'incident, une pénalité forfaitaire et libératoire calculée sur l'abonnement mensuel hors taxes de l'accès concerné :

Temps de rétablissement	Pénalité
supérieur à 4 h et jusqu'à 6 h 30	10 % de l'abonnement mensuel
supérieur à 6 h 30 et jusqu'à 8 h 30	20 % de l'abonnement mensuel
supérieur à 8 h 30 et jusqu'à 12 h	30 % de l'abonnement mensuel
supérieur à 12 h	100 % de l'abonnement mensuel

35.3 La GTR couvre l'interruption totale de l'accès, constatée et mesurée par TA-INFO ou son Fournisseur. Elle ne s'applique pas lorsque l'incident résulte d'une cause imputable au Client ou à ses Équipements, d'un défaut d'alimentation électrique du Site, d'une intervention du Client sur l'installation, d'un cas de force majeure, d'une maintenance programmée notifiée, ou lorsque le Client dispose d'un accès de secours fonctionnel pendant la coupure. Elle est suspendue en cas d'impayé. Le cumul des pénalités est plafonné, par accès et par année contractuelle, à un (1) mois d'abonnement. Les pénalités sont déduites de la facture suivante et constituent la réparation forfaitaire et définitive du préjudice lié à l'interruption.

35.4 Les accès FTTH et mobiles ne bénéficient d'aucune GTR. Les incidents sont traités en meilleur effort, selon les délais des opérateurs d'infrastructure.

Article 36 – Support et maintenance

36.1 Le support technique est joignable par téléphone et par courrier électronique du lundi au vendredi de 9 h à 18 h, hors jours fériés. Les incidents sont qualifiés par TA-INFO et transmis au Fournisseur lorsqu'ils relèvent du réseau.

36.2 TA-INFO et ses Fournisseurs peuvent procéder à des opérations de maintenance susceptibles d'interrompre le Service. Sauf urgence, elles sont réalisées en dehors des heures ouvrées et notifiées au Client au moins quarante-huit (48) heures à l'avance. Ces interruptions n'ouvrent droit à aucune indemnité.

36.3 Les interventions sur Site ou à distance rendues nécessaires par une cause imputable au Client ou à un élément hors périmètre du Service sont facturées au tarif en vigueur.

Article 37 – Modification, migration et déménagement

37.1 Le changement de débit sur un même accès fait l'objet d'un nouveau Bon de commande. Sauf mention contraire, il ouvre une nouvelle durée d'engagement à compter de son activation, sans indemnité pour la période restant à courir de l'ancien engagement.

37.2 Le changement de technologie d'accès ou le déménagement du Site fait l'objet d'une nouvelle commande et d'une résiliation de l'accès initial. Le Client reste redevable des redevances de l'accès initial jusqu'au terme de son engagement, sauf reprise de l'engagement sur le nouvel accès acceptée par TA-INFO et son Fournisseur. TA-INFO informe le Client des conditions applicables avant toute commande.

Article 38 – Changement de fournisseur d'accès

38.1 Lorsque le Client change de fournisseur d'accès à internet, TA-INFO coopère avec le nouveau fournisseur afin d'assurer la continuité du Service, dans les conditions des articles L. 224-42 et suivants du code de la consommation lorsqu'ils sont applicables. Le Service de TA-INFO est maintenu jusqu'à l'activation de l'accès du nouveau fournisseur, sauf demande contraire du Client, et la facturation cesse à la date de résiliation effective.

38.2 Le Client reste redevable des sommes dues au titre de l'engagement en cours, dans les conditions de l'article 8.2.

Article 39 – Durée et résiliation

Le Service est souscrit pour la durée d'engagement indiquée au Bon de commande, à compter de la mise en service. À l'issue de cette durée, il se poursuit pour une durée indéterminée et peut être résilié par chaque partie avec un préavis d'un (1) mois. La résiliation anticipée et ses conséquences sont régies par l'article 8. La résiliation du Service entraîne la restitution des Équipements loués dans les conditions de l'article 12.2.

PARTIE 4 – CONDITIONS PARTICULIÈRES « TÉLÉPHONIE FIXE »

Article 40 – Description du Service

40.1 Le Service de téléphonie fixe est un service de téléphonie sur IP (VoIP) comprenant, selon le Bon de commande : des lignes ou comptes SIP, des numéros géographiques ou non géographiques, des faisceaux SIP (trunk) destinés à un standard téléphonique (IPBX), un standard hébergé et ses fonctionnalités (serveur vocal, files d'attente, renvois, messagerie vocale, enregistrement des appels, télécopie par courrier électronique), des forfaits ou des consommations à la durée, ainsi que des postes téléphoniques et équipements associés. Le Service est fourni au moyen des infrastructures de l'opérateur OVHcloud et des opérateurs auxquels celui-ci a recours pour l'acheminement des communications.

40.2 Le Service nécessite un accès internet de qualité suffisante et un réseau local correctement configuré (priorisation de la voix, alimentation des postes). La qualité des communications dépend de cet accès et du réseau du Client. Lorsque l'accès internet n'est pas fourni par TA-INFO, TA-INFO ne répond pas des dégradations qui en résultent. TA-INFO peut conditionner la fourniture du Service à un audit préalable du réseau du Client.

Article 41 – Numéros et portabilité

41.1 Les numéros sont attribués au Client pour la durée du Service. Conformément au plan national de numérotation, ils ne font l'objet d'aucun droit de propriété, ne peuvent être cédés ou vendus, et peuvent être modifiés sur décision de l'ARCEP. Un numéro géographique est attribué en fonction de l'adresse du Site déclarée par le Client, qui s'engage à en respecter les conditions d'utilisation.

41.2 **Portabilité entrante.** Le Client peut demander la conservation de ses numéros existants. Il remet à TA-INFO un mandat de portabilité, une facture récente de son opérateur actuel et, le cas échéant, le relevé d'identité opérateur (RIO) des numéros. Il s'engage à ne pas résilier lui-même le contrat auprès de son opérateur avant le portage effectif, la demande de portabilité valant résiliation à la date du portage. Les délais de portage dépendent de l'opérateur donneur ; TA-INFO ne peut les garantir. Le Client vérifie l'exactitude des informations transmises : un rejet de portabilité pour informations erronées peut entraîner des frais et un report.

41.3 **Portabilité sortante.** Le Client peut porter ses numéros vers un autre opérateur. La demande formulée auprès du nouvel opérateur vaut résiliation de la ligne concernée à la date du portage effectif, dans les conditions de l'article 8. Les redevances restant dues au titre de l'engagement restent exigibles.

41.4 En cas de résiliation sans portage, les numéros sont restitués au plan de numérotation à l'issue d'un délai de quarantaine et ne peuvent plus être récupérés.

Article 42 – Appels d'urgence et localisation

42.1 Le Service donne accès aux numéros d'urgence. Pour permettre le routage des appels d'urgence vers le centre compétent et la localisation de l'appelant, le Client déclare à TA-INFO, pour chaque ligne, l'adresse d'installation exacte, et informe TA-INFO sans délai de tout déménagement ou déplacement de la ligne. TA-INFO transmet ces informations aux services d'urgence conformément à la réglementation.

42.2 Le Client est informé que, du fait de la nature nomade de la téléphonie sur IP, un appel d'urgence émis depuis un lieu différent de l'adresse déclarée peut être acheminé vers un centre inadapté, et que le Service est indisponible en cas de coupure de l'alimentation électrique ou de l'accès internet. Le Client informe ses utilisateurs de ces limites et conserve un moyen d'appel alternatif (téléphone mobile) pour les situations d'urgence.

Article 43 – Annuaire

Conformément à l'article L. 34 du code des postes et des communications électroniques, les informations relatives au Client (nom, adresse, numéro) sont communiquées aux éditeurs d'annuaires et de services de renseignements, sauf opposition du Client. Le Client peut demander à tout moment que ses numéros n'y figurent pas (liste rouge) ou que certaines informations soient masquées. Le Client indique son choix sur le Bon de commande ou par écrit à TA-INFO.

Article 44 – Consommations et forfaits

44.1 Les forfaits comprennent les destinations, les volumes et les conditions d'utilisation indiqués au Bon de commande et à la fiche tarifaire en vigueur. Les communications hors forfait (numéros spéciaux et surtaxés, international hors zones incluses, dépassements) sont facturées à la seconde ou à la durée selon la fiche tarifaire, sur la base des enregistrements de trafic de TA-INFO et de ses Fournisseurs, qui font foi sauf preuve contraire.

44.2 Les forfaits illimités sont réservés à un usage professionnel normal, de personne à personne. Sont exclus et considérés comme abusifs : l'utilisation en passerelle ou en réacheminement de communications, l'usage en centre d'appels ou en prospection automatisée, les appels vers des plateformes rémunérées à la durée, le maintien de communications ininterrompues, les appels vers plus de deux cent cinquante (250) correspondants différents par mois et par ligne, les appels d'une durée supérieure à deux (2) heures, et la revente ou la mise à disposition du Service à des tiers. En cas d'usage abusif, TA-INFO peut, après information du Client, facturer les communications concernées au tarif hors forfait et suspendre la ligne.

44.3 Sur demande du Client, TA-INFO met en place des restrictions d'appel (international, numéros surtaxés) et des plafonds de consommation. Le Client peut consulter ses consommations dans l'espace client ou sur les relevés fournis par TA-INFO.

Article 45 – Sécurité et fraude

45.1 Le Client est responsable de la sécurité de son installation téléphonique (IPBX, postes, comptes SIP, accès d'administration) et de la confidentialité des identifiants SIP. Il applique les recommandations de TA-INFO : mots de passe robustes, restriction des adresses IP autorisées, mises à jour, désactivation des fonctions inutilisées, restriction des destinations internationales.

45.2 Les communications émises depuis les comptes du Client, y compris à la suite d'un piratage de son installation ou d'un vol d'identifiants, sont facturées au Client, sauf lorsque la compromission est imputable à TA-INFO ou à ses Fournisseurs. TA-INFO et ses Fournisseurs peuvent suspendre sans préavis une ligne présentant un trafic anormal ou des signes de fraude et en informent le Client sans délai ; cette suspension ne donne lieu à aucune indemnité. Le Client signale sans délai à TA-INFO toute suspicion de compromission.

45.3 Le Client s'interdit toute pratique d'usurpation de numéro d'appelant (spoofing), de démarchage automatisé non conforme à la réglementation, et plus généralement tout usage contraire aux règles de l'ARCEP et du code de la consommation en matière de prospection téléphonique. Il est seul responsable du respect de ces règles et des sanctions encourues.

Article 46 – Enregistrement des communications et données de trafic

46.1 Lorsque le Client utilise une fonction d'enregistrement des communications, il est seul responsable du respect des obligations applicables : information des interlocuteurs et des salariés, finalité, durée de conservation, sécurité des enregistrements, déclaration ou analyse d'impact le cas échéant.

46.2 TA-INFO et ses Fournisseurs conservent les données de trafic et de connexion dans les conditions et pour les durées fixées par l'article L. 34-1 du code des postes et des communications électroniques et ses textes d'application, et les communiquent aux autorités habilitées sur réquisition.

Article 47 – Équipements de téléphonie

Les postes téléphoniques, passerelles, casques et IPBX sont vendus ou loués selon le Bon de commande, dans les conditions de l'article 12. Leur installation, leur configuration et leur maintenance relèvent d'une Prestation distincte lorsqu'elles ne sont pas incluses au Bon de commande.

Article 48 – Niveau de service

Le Service est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens. TA-INFO ne garantit ni la disponibilité permanente du Service, ni l'absence de dégradation, qui dépendent de l'accès internet, du réseau du Client et des opérateurs intervenant dans l'acheminement. TA-INFO qualifie les incidents signalés et les transmet à son Fournisseur. Le support est joignable aux heures indiquées à l'article 36.1.

Article 49 – Durée et résiliation

Le Service est souscrit pour la durée d'engagement indiquée au Bon de commande, à compter de la mise en service de la première ligne. À défaut d'engagement, il est souscrit pour une durée indéterminée. Chaque ligne, numéro ou option peut être résilié dans les conditions de l'article 8, avec un préavis d'un (1) mois hors engagement. La résiliation d'une ligne n'entraîne pas celle des autres lignes ni des autres Services.

PARTIE 5 – CONDITIONS PARTICULIÈRES « TÉLÉPHONIE MOBILE »

Article 50 – Description du Service

50.1 Le Service de téléphonie mobile consiste en la fourniture de forfaits professionnels (voix, SMS/MMS et données mobiles) en France métropolitaine et en itinérance dans les zones incluses au forfait. Il est fourni au moyen des réseaux des opérateurs mobiles partenaires de l'opérateur de gros Kissgroup. La couverture, la disponibilité et la qualité du Service dépendent de ces réseaux et varient selon la localisation, l'environnement et le terminal utilisé. Les cartes de couverture des opérateurs sont indicatives.

50.2 Le détail des forfaits (enveloppe de données, appels et SMS inclus, zones d'itinérance, options, technologies d'accès) figure au Bon de commande et à la fiche tarifaire en vigueur.

Article 51 – Conditions préalables

Le Client utilise des terminaux compatibles avec les réseaux des opérateurs partenaires, non verrouillés et conformes aux normes en vigueur. Il est responsable de la configuration, de la mise à jour et de l'entretien de ses

terminaux. La disponibilité de certaines fonctionnalités (5G, VoLTE, VoWiFi, eSIM, partage de connexion) dépend de la compatibilité du terminal et du réseau.

Article 52 – Cartes SIM et eSIM

52.1 Chaque ligne est activée au moyen d'une carte SIM physique ou d'une eSIM. La carte SIM reste la propriété de TA-INFO ou de son Fournisseur. Sa fourniture, son remplacement (perte, vol, casse, changement de format, passage de SIM physique à eSIM ou inversement) sont facturés au tarif en vigueur.

52.2 Chaque ligne est attribuée à un utilisateur désigné par le Client. Conformément aux obligations de l'opérateur en matière d'identification des utilisateurs, le Client communique à TA-INFO l'identité de l'utilisateur de chaque ligne et la met à jour en cas de changement. Le Client est responsable de l'usage des lignes qu'il remet à ses collaborateurs ou à des tiers.

52.3 **Perte, vol, usage frauduleux.** Le Client signale sans délai à TA-INFO, par téléphone ou courrier électronique, toute perte, vol ou suspicion d'usage frauduleux d'une ligne. TA-INFO suspend la ligne au plus tard le jour ouvré suivant le signalement. Les consommations antérieures à la suspension sont dues par le Client. La réactivation ou le remplacement de la carte SIM est facturé au tarif en vigueur.

52.4 Le Client conserve le code PIN et le code PUK de chaque carte SIM. Il est recommandé d'activer le verrouillage du terminal et un code PIN.

Article 53 – Portabilité du numéro

53.1 **Portabilité entrante.** Le Client peut conserver ses numéros mobiles. Il communique à TA-INFO, pour chaque numéro, le relevé d'identité opérateur (RIO) obtenu auprès de son opérateur actuel (appel au 3179), et s'engage à ne pas résilier lui-même son contrat, la demande de portabilité valant résiliation à la date du portage. Conformément à l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques et aux décisions de l'ARCEP, le portage intervient en principe dans les trois (3) jours ouvrables suivant la demande, sauf demande de report du Client (dans la limite de trente (30) jours) ou rejet pour informations erronées.

53.2 **Portabilité sortante.** Le Client peut porter un numéro vers un autre opérateur en lui communiquant le RIO de la ligne, disponible auprès de TA-INFO ou par appel au 3179. La demande vaut résiliation de la ligne concernée à la date du portage effectif ; les redevances restant dues au titre de l'engagement et les consommations restent exigibles.

53.3 En cas de retard de portage ou de perte du numéro imputable à TA-INFO ou à ses Fournisseurs, le Client est indemnisé dans les conditions de l'article L. 224-42-1 du code de la consommation lorsqu'il est applicable, et à défaut dans les conditions de l'article 14.

Article 54 – Conditions d'utilisation des forfaits

54.1 **Données.** L'enveloppe de données incluse est bloquée lorsqu'elle est atteinte : aucun hors-forfait de données n'est facturé en France sans demande du Client. Le Client peut commander une recharge ou un changement de forfait, facturés au tarif en vigueur. Les débits dépendent de la technologie disponible (4G/5G), de la couverture, de la charge du réseau et du terminal ; le débit maximal estimé figure au Bon de commande. L'opérateur peut appliquer les mesures de gestion de trafic autorisées par le règlement (UE) 2015/2120.

54.2 **Appels et SMS/MMS illimités.** Les forfaits illimités sont soumis aux conditions suivantes : appels de personne à personne, dans la limite de deux cent cinquante (250) correspondants différents par mois et d'une durée maximale de deux (2) heures par appel ; envoi de SMS/MMS à deux cent cinquante (250) destinataires différents au plus par mois, hors envois automatisés ou en masse. Les renvois d'appels permanents, les appels et SMS vers les numéros spéciaux, surtaxés, satellitaires ou internationaux hors zones incluses, sont facturés en sus selon la fiche tarifaire.

54.3 **Usage raisonnable.** L'usage doit rester conforme à un usage professionnel normal d'un terminal mobile. Sont considérés comme abusifs : l'utilisation en passerelle ou en boîtier radio (SIM box), l'utilisation en centre

d'appels, la prospection automatisée, le partage de connexion permanent en remplacement d'un accès fixe, et la cession ou la revente du Service. En cas d'usage abusif ou frauduleux, TA-INFO peut, après information du Client, facturer les consommations concernées au tarif hors forfait et suspendre la ou les lignes.

54.4 Sur demande du Client, TA-INFO met en place des restrictions (international, numéros surtaxés, données à l'étranger, achats sur facture opérateur) et met à disposition un suivi de consommation. Le Client surveille la consommation de ses lignes ; les alertes de consommation sont fournies à titre indicatif.

Article 55 – Itinérance

55.1 Dans l'Union européenne et l'Espace économique européen, l'itinérance voix, SMS et données est incluse dans les conditions du règlement (UE) 2022/612, sous réserve de la politique d'utilisation raisonnable de l'opérateur : en cas d'usage prépondérant à l'étranger sur une période de quatre (4) mois, des frais supplémentaires peuvent être appliqués après avertissement. Les zones supplémentaires incluses (Suisse, Andorre, autres destinations) figurent au Bon de commande.

55.2 En dehors des zones incluses, les communications et données sont facturées au tarif d'itinérance en vigueur, communiqué sur demande et notifié par SMS à l'arrivée dans le pays lorsque le réseau le permet. Un plafond de dépenses de données en itinérance est appliqué par défaut conformément à la réglementation ; le Client peut demander sa modification. TA-INFO n'est pas responsable des limitations techniques imposées par les opérateurs étrangers ni des consommations engagées par le Client hors zones incluses.

Article 56 – Terminaux mobiles

Les terminaux et accessoires vendus par TA-INFO sont régis par l'article 12.1, y compris la réserve de propriété. Lorsque le prix d'un terminal est étalé sur la durée de l'engagement, les mensualités restant dues deviennent exigibles en cas de résiliation anticipée. La garantie constructeur s'applique ; TA-INFO ne fournit aucune garantie complémentaire. Les terminaux sont configurés par le Client, sauf Prestation souscrite.

Article 57 – Responsabilité

57.1 Le Service est fourni dans le cadre d'une obligation de moyens. TA-INFO ne répond pas des interruptions, dégradations ou absences de couverture imputables aux opérateurs d'infrastructure, à l'environnement radio, au terminal du Client ou à des mesures des autorités.

57.2 TA-INFO ne répond pas des consommations résultant d'un usage non autorisé, d'une mauvaise configuration du terminal, d'applications tierces ou d'un défaut de surveillance des lignes par le Client, sous réserve de l'article 52.3.

57.3 Le plafond de responsabilité de l'article 14.3 (b) s'applique par ligne concernée.

Article 58 – Modification, durée et résiliation

58.1 Les changements de forfait prennent effet au premier jour du mois suivant la demande, sauf accord contraire ; une descente en gamme pendant l'engagement peut être subordonnée au maintien du montant minimal d'engagement indiqué au Bon de commande.

58.2 Chaque ligne est souscrite pour la durée d'engagement indiquée au Bon de commande, à compter de sa mise en service ou de son portage effectif. À défaut d'engagement, elle est souscrite pour une durée indéterminée. Chaque ligne peut être résiliée dans les conditions de l'article 8, avec un préavis d'un (1) mois hors engagement. La résiliation d'une ligne n'entraîne pas celle des autres lignes ni des autres Services. Après résiliation, le numéro non porté est restitué au plan de numérotation et ne peut être récupéré.

ANNEXE 1 – ACCORD DE TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES (ARTICLE 28 DU RGPD)

A1.1 Objet

Le présent accord régit les traitements de données à caractère personnel que TA-INFO (le « Sous-traitant ») effectue pour le compte du Client (le « Responsable de traitement ») dans le cadre des Prestations et Services visés à l'article 16.2 des CGV. Il s'applique pendant toute la durée du Contrat et jusqu'à la suppression ou la restitution des données.

A1.2 Description des traitements

Élément	Description
Nature et finalité	Accès, hébergement, sauvegarde, maintenance, supervision, administration, migration et support des systèmes d'information du Client, aux seules fins d'exécution des Services.
Catégories de données	Données d'identification et de contact, identifiants et journaux de connexion, contenus des messageries et fichiers stockés sur les systèmes du Client, données de facturation et de gestion, toute donnée présente dans les systèmes administrés.
Personnes concernées	Salariés, dirigeants, clients, fournisseurs, partenaires, élèves et familles (établissements d'enseignement), et toute personne dont les données figurent dans les systèmes du Client.
Durée	Durée du Contrat, puis délais de restitution et de suppression de l'article A1.9.

Le Client précise, au Bon de commande ou par écrit, les données sensibles ou particulières éventuellement concernées (données de santé, données relatives à des mineurs) afin que des mesures adaptées soient convenues.

A1.3 Obligations du Sous-traitant

TA-INFO s'engage à :

- ne traiter les données que sur instruction documentée du Client, y compris pour les transferts hors Union européenne, sauf obligation légale, auquel cas TA-INFO informe le Client avant le traitement, à moins que la loi ne l'interdise ;
- informer le Client si une instruction lui paraît constituer une violation du RGPD ou d'une autre disposition relative à la protection des données ;
- garantir que les personnes autorisées à traiter les données sont tenues à la confidentialité ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque : contrôle des accès, authentification multifacteur sur les outils d'administration, chiffrement des sauvegardes et des transports, journalisation, cloisonnement des accès clients, sauvegardes, mises à jour, postes d'administration sécurisés ;

- aider le Client, par des mesures appropriées, à répondre aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées ;
- aider le Client à respecter ses obligations de sécurité, de notification des violations, d'analyse d'impact et de consultation préalable de la CNIL, compte tenu de la nature du traitement et des informations dont il dispose ;
- tenir un registre des catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Client ;
- mettre à la disposition du Client les informations nécessaires pour démontrer le respect de ses obligations et permettre la réalisation d'audits, dans les conditions de l'article A1.7.

A1.4 Sous-traitants ultérieurs

Le Client autorise de manière générale TA-INFO à recourir aux sous-traitants ultérieurs suivants pour les Services concernés : Kissgroup (accès internet, mobile) ; OVHcloud (téléphonie, hébergement) ; Microsoft (Microsoft 365, Azure) ; Google (Google Workspace) ; Atera (gestion à distance) ; Bitdefender (sécurité) ; Freshdesk (support) ; Sellsy (gestion commerciale) ; prestataire suppléant intervenant pour le compte de TA-INFO. Les sauvegardes sont hébergées sur les infrastructures propres de TA-INFO, en France. TA-INFO informe le Client de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'un sous-traitant ultérieur, au moins trente (30) jours à l'avance. Le Client peut émettre des objections motivées ; à défaut d'accord, il peut résilier le Service concerné sans indemnité. TA-INFO impose à ses sous-traitants ultérieurs, par contrat, les mêmes obligations de protection des données que celles du présent accord et reste pleinement responsable envers le Client de l'exécution de leurs obligations.

A1.5 Transferts hors Union européenne

Les données sont hébergées et traitées dans l'Union européenne. Tout transfert vers un pays tiers n'a lieu que sur instruction du Client ou lorsque le sous-traitant ultérieur en offre un encadrement conforme au chapitre V du RGPD (décision d'adéquation, clauses contractuelles types). TA-INFO informe le Client des transferts réalisés par ses sous-traitants ultérieurs, notamment pour les services cloud d'éditeurs américains.

A1.6 Violations de données

TA-INFO notifie au Client toute violation de données à caractère personnel dans les meilleurs délais après en avoir eu connaissance, et au plus tard dans les quarante-huit (48) heures, en lui communiquant les informations dont elle dispose : nature de la violation, catégories et nombre approximatif de personnes et d'enregistrements concernés, conséquences probables, mesures prises ou proposées. TA-INFO documente la violation et coopère avec le Client pour la notification à la CNIL et aux personnes concernées, qui incombe au Client.

A1.7 Audit

Le Client peut, une fois par an au plus et moyennant un préavis de trente (30) jours, réaliser ou faire réaliser par un auditeur indépendant tenu au secret un audit du respect du présent accord, aux heures ouvrées, sans perturber l'activité de TA-INFO et à ses frais. TA-INFO peut, en premier lieu, répondre par la fourniture d'un questionnaire et des justificatifs. Les données d'autres clients de TA-INFO sont exclues du périmètre.

A1.8 Obligations du Client

Le Client est responsable de la licéité des traitements, de l'information des personnes concernées, de la tenue de son registre, de la définition des instructions données à TA-INFO et de la qualification des données confiées. Il ne confie à TA-INFO que les données nécessaires aux Services.

A1.9 Sort des données

À la fin du Service, TA-INFO restitue au Client les données dans un format standard, selon les modalités de l'article 29 des CGV, puis supprime les copies en sa possession dans les soixante (60) jours suivant la restitution, y compris les sauvegardes selon leur cycle de rotation, sauf obligation légale de conservation. Sur demande, TA-INFO atteste par écrit de la suppression.

A1.10 Contact

Le contact de TA-INFO pour la protection des données est rgpd@ta-info.fr.

ANNEXE 2 – MENTIONS DU BON DE COMMANDE ET FORMULAIRE DE RÉTRACTATION

A2.1 Mentions à faire figurer sur chaque Bon de commande

Chaque Bon de commande, qui tient lieu de récapitulatif contractuel, comporte les mentions suivantes :

- identité du Client : dénomination, forme juridique, SIREN, adresse, adresse électronique de contact, signataire ; effectif et chiffre d'affaires ou total de bilan pour l'application de l'article 3.2 ;
- description de chaque Service : type d'accès et débits contractuels (article 30.3), lignes et numéros, forfaits, options, Équipements vendus ou loués et leur valeur de remplacement, périmètre des Prestations ;
- prix, frais de mise en service, frais de résiliation et de restitution, périodicité de facturation, mode de paiement ;
- durée d'engagement de chaque Service, date prévisionnelle de mise en service, préavis de résiliation ;
- mention relative à la reconduction (article 7.3) et, pour les non-professionnels, à l'information prévue à l'article 3.3 ;
- pour les Services télécom : choix du Client concernant l'annuaire (article 43), adresse d'installation de chaque ligne fixe (article 42), identité de l'utilisateur de chaque ligne mobile (article 52.2) ;
- la déclaration suivante, à cocher expressément par le Client lorsqu'il souhaite y renoncer : « Le Client déclare relever de la catégorie des micro-entreprises, petites entreprises ou organisations à but non lucratif et **renonce expressément**, en application de l'article L. 224-26-2 du code de la consommation, au bénéfice des dispositions visées par cet article pour les Services de communications électroniques objet du présent Bon de commande, notamment afin de souscrire une durée d'engagement de vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois » ;
- la mention relative au droit de rétractation (article 3.4) et, le cas échéant, la demande expresse suivante, à cocher : « Le Client demande expressément que l'exécution des Services commence avant l'expiration du délai de rétractation et reconnaît qu'il devra régler les Services fournis jusqu'à sa rétractation éventuelle » ;
- le renvoi aux présentes CGV, avec leur date de version, et la mention que le Client en a pris connaissance et les accepte.

A2.2 Formulaire de rétractation

Formulaire à utiliser uniquement par le Client remplissant les conditions de l'article 3.4 (contrat conclu hors établissement, objet hors du champ de l'activité principale, cinq salariés au plus), à retourner à TA-INFO, 1A rue de la Gagnerie, 44830 Bouaye, ou par courrier électronique à support@ta-info.fr.

Je vous notifie par la présente ma rétractation du contrat portant sur la commande des Services et/ou Équipements ci-dessous :

Référence du Bon de commande :

Commandé le : Reçu le (Équipements) :

Dénomination et adresse du Client :

Nom et qualité du signataire :

Date : Signature (uniquement en cas de notification sur papier) :