

Siège social :  
33 avenue Philippe Auguste  
75011 PARIS

Site :  
39 RUE GAMBETTA –  
94120 FONTENAY SOUS BOIS

TEL. : +33 (0)1 84 745 777  
www.masterip.fr

## Bulletin de souscription

### VOS COORDONNÉES

Raison Sociale : \_\_\_\_\_ Personne habilitée à signer : ☐ Mme ☐ Mlle ☐ Mr  
Code APE : \_\_\_\_\_ Siret : \_\_\_\_\_ En qualité de : \_\_\_\_\_  
Adresse : \_\_\_\_\_ Nom et Prénom : \_\_\_\_\_  
Code Postal : \_\_\_\_\_ Ville : \_\_\_\_\_ Ligne Directe : \_\_\_\_\_  
Téléphone : \_\_\_\_\_ Fax : \_\_\_\_\_ Email : \_\_\_\_\_

### SERVICES VOIX

Je mandate par la présente la société Master IP, à effectuer en mon nom, l'ensemble des démarches de sélection, de portabilité, de raccordement direct de l'ensemble des lignes désignées ci-dessous pour une période indéterminée, auprès des opérateurs Orange, Bouygues Telecom, Colt, SFR, D3 Telecom, Inherent Partners et Rezzo Telecom.

| Portabilité (Déploiement : délai moyen 15 jours)<br>/ Nouvelles licences (Déploiement sous 4 H)        | Type d'accès | Nombre d'accès | Nombre de SDA | Offre     | Option    | FAS HT (par licence) | Coût mensuel HT (hors FAS) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|----------------|---------------|-----------|-----------|----------------------|----------------------------|
| Portabilité<br><br>Merci d'indiquer les numéros à porter dans le mandat de portabilité, page suivante. |              |                |               | Lancement | Illimitée | 9,90                 |                            |
| Nouvelles licences                                                                                     |              |                |               | Lancement | Illimitée | 9,90                 |                            |

### POSTE ASSOCIÉ ET INSTALLATION

Poste associé \* ☐ Oui ☐ Non Poste présenté : Yealink SIP-T33G

☐ Je souhaite une installation, programmation et tests sur site (90 € HT / poste).

☐ Je ne souhaite pas de soutien pour l'installation / programmation.

Intervention : \_\_\_\_\_ poste(s) x 90 € HT = \_\_\_\_\_ \* Un choix obligatoire dans chaque groupe.

Offre Lancement - Option Illimitée : 14,90 € HT / mois / licence, hors FAS de 9,90 € HT / licence.

Total initial et conditions détaillés dans le récapitulatif joint (page 3).

### ACCORD DES PARTIES

*"Par la signature du présent Bulletin de souscription, le Client déclare avoir pris connaissance des conditions générales Master IP relatives à chaque service fourni par Master IP soit, les dispositions du présent Bulletin de souscription prévaudront. Toute modification de l'une des rubriques du bulletin de souscription, des renseignements techniques et des coordonnées bancaires doit être signalée sans délai à Master IP et acceptée par celle-ci."*

La commande engage chacune des Parties à réception par Master IP des éléments de paiement valides.

Signataire : \_\_\_\_\_ Fonction : \_\_\_\_\_

Siret : \_\_\_\_\_ Date : \_\_\_\_\_

CACHET ET SIGNATURE OBLIGATOIRE

\_\_\_\_\_ Initiales



# Autorisation de Prélèvement & Mandat de portabilité

## AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT À REMPLIR ET A RETOURNER ACCOMPAGNÉE D'UN RIB

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à débiter sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement, je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier.

Titulaire du compte à débiter : ..... Etablissement du compte à débiter : .....  
Nom, Prénom & Société : ..... Banque : .....  
Adresse : ..... Adresse : .....  
Code Postal : ..... Code Postal : .....  
Ville : ..... Ville : .....

### DÉSIGNATION DU COMPTE À DÉBITER :

Code Etablissement : ..... Code Guichet : .....  
Numéro de compte : ..... Clé RIB : .....  
Nom et adresse du créancier : ..... Date : .....

MASTER IP

39 rue Gambetta – 94120 Fontenay Sous Bois

CACHET ET SIGNATURE OBLIGATOIRE

## MANDAT DE PORTABILITÉ

| NDI À PORTER | ACCORD PORTABILITÉ       | NOM ASSOCIÉ |
|--------------|--------------------------|-------------|
|              | <input type="checkbox"/> |             |
|              | <input type="checkbox"/> |             |
|              | <input type="checkbox"/> |             |
|              | <input type="checkbox"/> |             |
|              | <input type="checkbox"/> |             |
|              | <input type="checkbox"/> |             |
|              | <input type="checkbox"/> |             |
|              | <input type="checkbox"/> |             |
|              | <input type="checkbox"/> |             |

Je soussigné(e), titulaire du contrat référencé ci-dessus au service de l'opérateur historique, déclare de bonne foi :

1/ Demander la résiliation du contrat référencé ci-dessus et la mise en œuvre de la portabilité du ou des numéros utilisés au titre du présent contrat,

2/ choisir l'opérateur de boucle locale désignée par Master IP ..... aux lieux et place de l'opérateur historique et, à ce titre, avoir pleinement connaissance des conséquences de la résiliation de mon précédent contrat avec l'opérateur historique, à savoir la rupture du lien contractuel avec celle-ci et le fait que la fourniture de l'accès téléphonique reste à la charge exclusive de l'opérateur de boucle locale désignée par Master IP,

3/ Avoir donné mandat à la société ..... , N° SIRET ..... , pour effectuer en mon nom et pour mon compte, toutes les démarches nécessaires auprès de l'opérateur historique (mon ancien opérateur de boucle locale) afin de procéder à la résiliation de mon accès téléphonique auprès de France Telecom et de mettre en œuvre la portabilité et/ou la mise en place de la VGA des numéros susvisés et/ou accès groupés ou non,

4/ Etre informé que dans l'hypothèse équipements Client où la portabilité n'est pas mise en œuvre, je demeure client de mon ancien opérateur de boucle locale et demeure donc redevable de l'ensemble de mes obligations envers mon ancien opérateur au titre des liens contractuels avec celles-ci,

5/ M'engage à adresser à Master IP toute demande ou réclamation concernant l'exécution du présent mandat. Le présent mandat est valable pour une durée de six (6) mois à compter de la date de signature des présentes.

Signataire : ..... Fonction : .....

Siret : ..... Date : .....

..... Initiales

CACHET ET SIGNATURE OBLIGATOIRE

## Votre commande en ligne

Récapitulatif et conditions particulières à compléter avant signature. Les licences figurent dans le tableau VOIX.

Référence commande

Date de commande

### 1. Vos choix

Appareils choisis

Rappel Sentinel

Le rappel Sentinel est facultatif et ne vaut pas souscription. Le choix « Poste associé » ne vaut pas commande d'un matériel non chiffré : vente, location ou financement éventuel sont acceptés séparément.

### 2. Prix et règlement

Abonnement mensuel : 14,90 € HT x nombre de licences

FAS : 9,90 € HT x nombre de licences (une fois)

Installation, programmation et tests sur site : 90 € HT x postes

Total initial HT : premier mois + mise en service + intervention

TVA (%)

TVA initiale (€)

Total initial TTC

Puis abonnement mensuel TTC (€ / mois)

Paiement initial / référence du règlement

Le paiement initial par carte via SumUp comprend le premier mois, la mise en service et l'intervention si choisie. Le premier mois déjà payé ne doit pas être prélevé une seconde fois. Les mensualités suivantes sont réglées par SEPA, avec un mandat établi séparément.

### 3. Les conditions à connaître

**Licences et durée.** Une licence correspond à un utilisateur. Téléphonie et applications sur les appareils sélectionnés. Sans engagement de durée, avec facturation au minimum du premier mois. Résiliation séparée avec un préavis d'un mois selon les articles 12.1 et 12.1.1.1 des CGV.

**Mise en service.** Hors portabilité, le délai de 4 h démarre après confirmation du paiement initial et mise en place séparée du mandat SEPA. Demande reçue avant 16 h : mise en service possible sous 4 h ; après 16 h : le jour suivant.

**Portabilité.** Environ 15 jours en moyenne, à titre indicatif selon l'opérateur et la validité des informations. Ce délai est distinct des 4 h. Les numéros et accords figurent dans le mandat du BDC ; transmettre les RIO nécessaires et ne pas résilier soi-même les lignes à porter.

**Installation.** Un choix est obligatoire. L'intervention est ponctuelle, à 90 € HT par poste, sur rendez-vous distinct. Sans soutien choisi : aucune installation ou programmation sur site comprise. Les règles de traitement des incidents du contrat restent applicables.

**Mandat et documents.** Le paiement par carte ne vaut pas mandat SEPA. Un mandat SEPA distinct est requis pour les mensualités ; l'autorisation historique conservée au BDC ne le remplace pas. Vérifier coordonnées, signataire, choix et montants avant signature ; toute correction du prix doit être reprise dans la commande.

**Portée.** Ces conditions particulières prévalent sur les CGV incompatibles pour cette offre. Les autres mentions du BDC sont conservées. Données personnelles : politique de confidentialité du site ; contact Master IP : contact@masterip.fr.

# CONDITIONS GENERALES MASTER IP

## ARTICLE 1 - DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes conditions générales (Conditions Générales) font partie intégrante du contrat d'offre de services Master IP (le Contrat) et régissent toute proposition commerciale remise au client (le Client) par Master IP. Le Contrat est constitué par l'ensemble des documents contractuels présentés par ordre hiérarchique de valeur juridique décroissante : le Bon de Commande, ou les bons de commandes afférents au Service, les Conditions Particulières de fourniture du Service (Conditions Particulières), les Conditions Générales, les Annexes. En cas de contradiction entre une ou plusieurs dispositions figurant dans l'un quelconque des documents ci-dessus, les dispositions contenues dans le document de rang hiérarchique supérieur prévaudront.

## ARTICLE 2 - DÉFINITIONS

- **Service** : le service fourni par Master IP via un Bon de Commande et plus amplement décrit aux Conditions Particulières correspondantes.
- **Site Client** : chacun des lieux géographiques où se situe le dernier équipement du client (PABX, IPBX routeur ou tout type de matériel) accédant au Service Master IP et disponible en France.
- **Consommation** : à l'instar des appels téléphoniques, toute utilisation du Service calculée en fonction du volume consommé ou acheté par le Client, et facturée en fonction de l'usage.
- **Bon de Commande** : document faisant partie intégrante du Contrat signé par les Parties pour la commande des Services ou constatant leur modification par avenant.
- **Centre d'hébergement Master IP** : local d'hébergement à l'intérieur duquel sont hébergés les Equipements et dans lesquels sont fournis des Services au Client.
- **Equipements** : Equipements Client, ou Equipements Master IP, ou les deux à la fois selon le cas, utilisés pour la fourniture des Services.
- **Equipements Client** : équipements et logiciels (système d'exploitation et logiciel de gestion de bases de données, mais à l'exclusion des données elles-mêmes) du Client. Les Equipements Client comprennent également les équipements éventuellement achetés par le Client auprès de Master IP.
- **Equipements Master IP** : serveurs, logiciels et autres équipements, mis à disposition du Client par Master IP dans le cadre de la fourniture des Services, tels que décrits dans le Bon de Commande.

## ARTICLE 3 - MODE D'ACCÈS AU SERVICE

Le Service peut être accessible par le Client : soit en mode d'accès direct par raccordement du Site Client au réseau (boucle locale) de Master IP sans utilisation du réseau d'un opérateur tiers, sous réserve que le Client soit raccordable (ci-après Accès Fibre); soit en mode d'accès indirect par raccordement du Site Client au réseau de Master IP avec utilisation du réseau d'un opérateur tiers, sous réserve que le Client y soit raccordable (ci-après Accès Indirect) ; soit en mode d'accès par le réseau téléphonique public. L'accès se fait alors conformément aux règles applicables en matière d'interconnexion (ci-après Accès Indirect) ; soit en mode hébergé (ci-après Accès Hébergé). Dans ce cas, le Service est livré dans un Centre d'hébergement Master IP ; soit par tout autre mode d'accès expressément prévu par les parties dans un document écrit et annexé au Contrat. Pour chaque Service, le mode d'accès est défini dans les Conditions Particulières.

## ARTICLE 4 - DATE D'EFFET - DURÉE DU CONTRAT - DURÉE DU SERVICE

Le Contrat prend effet à la signature du premier Bon de Commande pour une durée indéterminée et expire avec le dernier Bon de Commande en vigueur. Sauf mention contraire, les Services ont une Durée Minimale d'un an et se renouvellent tacitement chaque année, à l'exception des licences et abonnements applicatifs, sans durée minimale et résiliables selon l'article 12.1.1.1. Chaque matériel loué est soumis à la durée indiquée au Bon de Commande (12, 24, 36, 48 ou 60 mois), à compter de sa Mise à Disposition Effective. À l'échéance, le Client peut résilier sans indemnité contre restitution ; à défaut, la location se poursuit au mois et se résilie selon l'article 12.1..

## ARTICLE 5 - DROITS, OBLIGATIONS ET RESPONSABILITÉS RESPECTIVES DES PARTIES

### 5.1 Limite du Service

#### 5.1.1 Services en Accès Fibre et Accès Direct

En cas de fourniture du Service en Accès Fibre ou en Accès Direct, la responsabilité de Master IP dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au Point d'Accès au Service (PAS). Le PAS s'entend de l'extrémité des Equipements Master IP actifs installés chez le Client et connectés à ceux que le Client détient en quelque qualité que ce soit.

#### 5.1.2 Services en Accès Indirect

En cas de fourniture du Service en Accès Indirect, la responsabilité de Master IP dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au point où le réseau de Master IP s'interconnecte au réseau de l'opérateur local.

#### 5.1.3 Services en Accès Hébergé

En cas de fourniture du Service en Accès Hébergé, la responsabilité de Master IP dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au Point d'Accès au Service (PAS). Le PAS s'entend de l'extrémité du bandeau de prises électriques (PAS Electrique) et de prises réseau (PAS Réseau) mis à disposition du client, et situé dans l'Espace où le client met ses Equipements

### 5.2 Equipements

#### 5.2.1 Equipements Master IP

Master IP ne prend pas à sa charge la partie privative du câblage située entre le PAS et le ou les Equipements Client ou desservant les Equipements Client entre eux, sauf stipulations expresses convenues entre Master IP et le Client et définies dans le Bon de Commande. La configuration et le dimensionnement des Equipements Master IP relatif au PAS dépendent des informations fournies par le Client et Master IP ne pourra être responsable d'une erreur ou une mauvaise évaluation de ces informations par le Client. Pendant toute la durée du Contrat, Master IP entretient les Equipements Master IP situés de son côté du PAS et en reste le propriétaire exclusif. Ces Equipements ne peuvent être déplacés ou faire l'objet d'une intervention sans l'accord de Master IP. Le Client s'engage à permettre l'accès du personnel de Master IP 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Pendant toute la durée du Contrat, le Client s'engage en outre, en qualité de gardien, à assumer les risques que pourraient subir les Equipements Master IP installés dans les locaux du Client et à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable, une assurance couvrant à hauteur minimum de quinze mille (15 000) Euros l'ensemble de ces risques de telle sorte que Master IP soit subrogée dans les droits du Client à l'indemnité versée par la compagnie d'assurance. En cas d'éventuelles prétentions d'un tiers sur les Equipements Master IP, le Client s'engage à s'y opposer et à en avertir immédiatement Master IP ainsi qu'à faire le nécessaire pour que lesdits Equipements puissent être récupérés par Master IP ou à les lui restituer à sa demande. De même en cas d'ouverture d'une procédure collective à l'encontre du Client, ce dernier est tenu d'en aviser immédiatement Master IP et de rappeler par écrit à tout mandataire de justice ou officier ministériel la qualité de propriétaire de Master IP quant à ses Equipements.

#### 5.2.2 Equipements Client

équipements matériels appartenant au Client et utilisés dans le cadre des Services. Sont également compris les matériels achetés par le Client auprès de Master IP. Les logiciels, licences, applications et données ne constituent pas des équipements matériels. Le Client garantira Master IP contre toutes les conséquences des réclamations, actions et revendications qui pourraient être intentées à l'encontre de Master IP par des tiers et se rapportant à des dommages causés à ces derniers soit par les Equipements Client soit par suite d'une manipulation ou intervention sur les Equipements, ou du fait de ses personnels, sous-traitants, partenaires ou plus généralement de son activité. A ce titre, le Client devra, en toutes circonstances, maintenir les Equipements Client en conformité avec la réglementation en vigueur et notamment avec les normes environnementales et de sécurité ainsi qu'avec les exigences techniques et les instructions d'utilisation des Services ainsi que celles du Centre d'hébergement Master IP. Le Client est seul responsable du maintien d'une copie de sauvegarde et de l'entreposage de tous ses logiciels et données, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. Le Client s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable une police d'assurance couvrant les dommages que ses Equipements pourraient subir, ainsi que ceux que ses Equipements ou ceux que le personnel ou les sous-traitants du Client pourraient causer à toute personne, aux locaux de Master IP ou aux Equipements voisins. En cas de revendication par un tiers sous quelque forme que ce soit sur les Equipements Client, Master IP répondra favorablement à toutes les demandes qui lui seront adressées, le Client renonçant à tout recours à l'encontre de Master IP de ce chef.

#### 5.2.3 Réserve de Propriété

Le transfert de propriété de tout Equipement vendu le cas échéant par Master IP est subordonné au paiement complet du prix par le Client. Toutefois les risques sont transférés dès livraison. Dans le cas où le paiement du prix n'interviendrait pas dans le délai prévu au Bon de Commande, Master IP se réserve le droit de reprendre l'Equipement livré et si bon lui semble, de résoudre de plein droit la vente et tout ou partie

des Services.  
Initiales

# CONDITIONS GENERALES MASTER IP

## ARTICLE 6 - MISE A DISPOSITION DU SERVICE

### 6.1 Mise à disposition du Service Accès Fibre, Accès Direct, et Accès Hébergé

#### 6.1.1 Installation

Master IP met en œuvre les moyens nécessaires et prend en charge, sauf difficultés exceptionnelles ou obstacles imprévus, les frais de mise à disposition du Service, sauf mention spécifique précisé sur le Bon de Commande. En cas de difficulté exceptionnelle ou d'obstacle, les frais supplémentaires à engager sont à la charge du Client. La mise à disposition s'entend de la mise en place jusqu'au PAS des installations nécessaires au raccordement du Client au réseau de Master IP. Pendant cette phase, Master IP coopérera avec les personnes intervenant pour le compte du Client dans les opérations de mise à disposition. Master IP fait son affaire de l'obtention des autorisations nécessaires aux opérations de mise à disposition jusqu'au Point d'Entrée, c'est-à-dire le point où son réseau quitte le domaine public pour pénétrer sur la propriété du Client, la propriété d'un tiers ou la partie du domaine public concédée au Client ou à un tiers et située sur le parcours que doivent emprunter les installations de Master IP nécessaires au raccordement du Client. Il appartient au Client, avec l'assistance de Master IP, d'obtenir, pour tout ce qui relève des installations situées de son côté du Point d'Entrée, les autorisations nécessaires au raccordement de ses équipements avec le réseau de Master IP. A ce titre, Master IP reste néanmoins étrangère à tout litige pouvant intervenir entre le Client et ces tierces personnes. Le Client s'engage à aménager en temps utile ses locaux conformément aux conditions techniques de raccordement spécifiées par Master IP, en vue de recevoir les installations de Master IP. Il fournit gratuitement le raccordement et l'alimentation électrique, la climatisation, le contrôle d'accès des locaux et l'espace nécessaire à l'installation des Equipements Master IP. Le Client s'engage en outre à n'utiliser que des équipements terminaux agréés et des équipements informatiques compatibles avec les normes et standards télécoms. Il s'assure que ses Equipements sont parfaitement configurés et dimensionnés. serveurs et autres matériels appartenant à Master IP et mis à la disposition du Client, comme indiqué au Bon de Commande. Les logiciels, licences et applications en sont distincts.

#### 6.1.2 Mise en service

Pour chaque Service commandé, les Parties conviendront d'une date de mise à disposition prévisionnelle qui sera spécifiée dans le Bon de Commande. Une fois les opérations d'installation effectuées, Master IP procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du Service. A l'issue des tests, Master IP remet ou envoie par fax, courrier, ou e-mail au Client un Avis de Mise à Disposition du Service. Si le Client ne refuse pas par écrit le Service dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date stipulée sur l'Avis, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date figurant sur l'Avis. L'acceptation du Service emporte de manière irréfragable la délivrance conforme du Service. La date de cette acceptation vaut Date de Mise à Disposition Effective du Service et marque le début de la facturation. S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une des conditions techniques visées au présent article, Master IP facturera le Service à partir du début des tests.

### 6.2 Mise à disposition du Service en Accès Indirect

Il appartient au Client, préalablement à la mise à disposition du Service, de s'assurer que le type d'abonnement souscrit auprès de l'opérateur local pour les lignes définies dans le Bon de Commande autorise l'acheminement des communications pour lesquelles le Client a souscrit le Service. En Accès Indirect, la Mise à Disposition Effective intervient au premier de ces deux événements, en l'occurrence dès la première communication du Client vers le réseau de Master IP à partir des lignes définies dans le Bon de Commande ou à compter de la date stipulée sur l'Avis de Mise à Disposition.

## ARTICLE 7 - UTILISATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

Le Client utilise le Service pour son usage personnel et exclusif et s'interdit d'en faire la revente sous une forme intégrée ou sous quelque forme que ce soit, sauf accord préalable et écrit de Master IP. Le Client s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements clandestins ou l'utilisation frauduleuse du Service et garantit Master IP contre toutes les conséquences financières. Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du contenu des informations, messages, données ou communications échangées par l'intermédiaire des Services (le "Contenu"), ou de toute autre utilisation des Services de Master IP par le Client ou par toute personne ou entité ayant accédé aux Services via le Client ou les Equipements de ce dernier (un "Utilisateur"). Il garantit Master IP contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avocat), contre toute réclamation, action, revendication, procédure exercée à son encontre et qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.

De plus, Master IP se réserve le droit de suspendre le service en cas d'utilisation frauduleuse ou non "raisonnable" de l'offre illimitée (l'utilisation raisonnable correspond à une consommation par accès Centrex ne dépassant pas 30heures/mois/accès). Au-delà, Master IP se réserve le droit de suspendre ou de facturer les appels émis au tarif de 0,10 € HT/min vers les mobiles et 0,022 € HT/min vers les fixes en France métropolitaine. Sont interdits : la cession des appels, les appels depuis et vers les plates-formes téléphoniques, les appels vers les centres d'appels et les boîtiers radios.

## ARTICLE 8 - RESPONSABILITÉ

Master IP s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires en vue de fournir un Service continu et disponible dans la limite de capacité du réseau et des infrastructures ainsi que des contraintes techniques inhérentes à leur fonctionnement. La responsabilité de Master IP est limitée aux dommages directs. Sont également exclus les pertes de chiffre d'affaires, de clientèle, d'exploitation, de profit, ou des pertes d'une chance, d'activité, d'économies, de données, et les dommages causés aux clients du Client. La responsabilité de Master IP dans le cadre du Contrat ne pourra excéder un montant total égal à cinq mille (5 000) Euros pour l'ensemble des commandes se rapportant à un Service et pour toute la durée du Contrat. Le Client renonce, ainsi que ses assureurs pour lesquels il se porte fort, à tous recours contre Master IP au-delà de ce montant.

## ARTICLE 9 - MODIFICATION/SUSPENSION DE LA FOURNITURE DU SERVICE

Master IP se réserve le droit de modifier les caractéristiques du Service en fonction des évolutions réglementaires ou des évolutions des normes et standards ainsi que les règles et procédures complémentaires de délivrance des Services spécifiées par Master IP. Master IP pourra suspendre la fourniture du Service en cas de risques pour le bon fonctionnement ou la sécurité de ses infrastructures ou des Equipements Master IP ou appartenant à un tiers, en cas d'interventions techniques ou de maintenance de Master IP sur ses infrastructures ou Equipements, en cas de fraude détectée ou rapportée, et en cas d'usage abusif, frauduleux, illicite suspecté ou rapporté du Service. Sauf cas d'urgence, Master IP en informera préalablement le Client dans les plus brefs délais. Dans ce cas, Master IP ne pourra être tenue pour responsable de la suspension ou l'altération du Service. Elle ne donnera pas davantage lieu à l'application des Pénalités prévues par les Conditions Particulières de Fourniture de Service ni pour le Client au droit de résilier tout ou partie des Services ou le Contrat.

## ARTICLE 10 - GARANTIES DE QUALITÉ DE SERVICE

Selon les Services souscrits, les Garanties de Qualité de Service peuvent concerner : La Garantie de Délai d'Intervention, La Garantie de Délai de Rétablissement, La Garantie de Taux de Disponibilité, Toute autre Garantie spécifique prévue dans les Conditions Particulières de Service. Les niveaux d'engagement des garanties et les Pénalités associées sont définis dans les Conditions Particulières de chaque Service.

### 10.1 Centre de Service Clients

Le Centre de Service Clients est disponible de 9h à 18h du lundi au vendredi (hors jours fériés). Les clients Sentinel bénéficient d'une surveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 pour l'usage du service explicité précédemment.

### 10.2 Définitions et modalités

#### 10.2.1 Incident

L'Incident s'entend de toute interruption totale du Service signalée au Centre de Service Clients par le Client et dûment constatée par Master IP.

# CONDITIONS GENERALES MASTER IP

## 10.2.2 Ticket d'Incident

Le Ticket d'Incident est créé par Master IP à compter de la signalisation de l'Incident par le Client, par téléphone, télécopie ou courrier électronique. Pour chaque Incident, un numéro de Ticket d'Incident est attribué au Client par Master IP. Le Ticket d'Incident est fermé par Master IP quand le Service est rétabli. Le Ticket d'Incident mentionne le moment où il a été ouvert, celui où le Service a été rétabli ainsi que la durée totale de l'Incident. Un fax décrivant l'Incident et son traitement est envoyé au Client. Si l'Incident résulte d'un élément ou d'un Equipement exploité par le Client ou relevant de la responsabilité du Client, l'intervention de Master IP sera facturée au tarif en vigueur.

## 10.2.3 Période de Couverture des Garanties

La Période de Couverture des Garanties correspond par défaut aux jours et heures ouvrées, à savoir du lundi au vendredi, de 9H00 à 18H00 (hors jours fériés). En option, le Client peut étendre la Période de Couverture des Garanties à la plage 24h/24 et 7j/7.

## 10.2.4 Délai d'Intervention

Le Délai d'Intervention s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la communication au Client d'un premier diagnostic comprenant notamment l'origine supposée de l'Incident et un délai estimatif de résolution de l'Incident. Le Délai d'Intervention ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister Master IP dans les opérations de diagnostic, notamment pour fournir des informations nécessaires à ces opérations, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai d'Intervention.

## 10.2.5 Délai de Rétablissement

Le Délai de Rétablissement s'entend du délai entre l'ouverture du Ticket d'Incident et la résolution de l'Incident telle qu'indiquée sur le Ticket d'Incident. Le Délai de Rétablissement ne court que pendant la Période de Couverture des Garanties. Toute période pendant laquelle le Client ne pourra assister Master IP dans la résolution de l'Incident, notamment pour fournir des informations nécessaires à la résolution de l'Incident, réaliser des tests ou accéder aux Equipements et/ou au Site Client, ne sera pas prise en compte dans le calcul du Délai de Rétablissement.

## 10.2.6 Taux de Disponibilité

Chaque Période de Calcul du Taux de Disponibilité débute à la Date de Mise à Disposition Effective du Service. Ce Taux, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante : Taux de Disponibilité : (Temps de référence - Temps de panne) / Temps de référence. Temps de référence : une année pleine, en minutes (365x24x60). Temps de panne : somme, en minutes, pendant la Période de Calcul du Taux de Disponibilité, des Délais de Rétablissement.

## 10.3 Pénalités

En cas de non-respect des Garanties de Qualité de Service, Master IP paiera au Client une Pénalité dont le montant est mentionné dans les Conditions Particulières de Service et plafonné à un mois d'abonnement mensuel au Service par trimestre. Pour bénéficier des Pénalités telles que décrites précédemment, le Client doit remplir un formulaire-type disponible auprès de Master IP. Ce formulaire doit être soumis à Master IP dans les trente (30) jours calendaires suivant la fin du mois au cours duquel l'événement donnant droit à Pénalité s'est produit. L'acceptation tacite ou expresse ou le versement de Pénalités par Master IP au titre des présentes Garanties emportent renonciation expresse à agir à l'encontre de Master IP, ces pénalités constituant la seule conséquence du non-respect par Master IP des Garanties de Qualité de Service. Le Client n'a droit à aucune Pénalité et la responsabilité de Master IP ne peut être engagée dans les cas de suspension, dégradation du Service, ou de dommages, liés à un cas de force majeure, au fait d'un tiers ou d'un opérateur, au fait du Client (incluant notamment les cas visés à l'article 9 ou les cas d'interruption de Service demandée par le Client, de dysfonctionnement dû aux équipements, circuits, applications, logiciels, codes, matériels informatiques du Client, d'actions ou d'omissions de la part du Client ou de l'un de ses clients ou fournisseurs).

## ARTICLE 11 - CONDITIONS FINANCIÈRES

### 11.1 Prix du Service

Les prix hors taxes sont définis dans le Bon de Commande ou à défaut dans le catalogue de prix de Master IP. Les droits et taxes sont ceux applicables au jour de la facturation.

### 11.2 Révision du prix

Master IP peut modifier ses tarifs et appliquer les nouveaux tarifs aux Contrats en cours d'exécution. Dans ce cas, Master IP informe au préalable et par écrit les Clients concernés. En cas d'augmentation d'un ou de plusieurs tarifs, le Client pourra résilier librement le Service souscrit qui a fait l'objet de l'augmentation après l'avoir notifié par lettre recommandée avec accusé de réception à Master IP dans un délai de 15 jours à compter de la réception de l'information de nouveaux tarifs de Master IP.

### 11.3 Mode de paiement – Garantie

Les factures sont payables par prélèvement automatique 10 jours à compter de la date d'établissement de la facture, dite date de facture. Toutefois à compter de l'ouverture d'une procédure collective, le Client devra régler les factures de chaque Service au comptant dès réception de la facture, en ce compris les Consommations facturées terme à échoir conformément à l'article.

### 11.4 Défaut de paiement

En cas de non-paiement à l'échéance d'une facture : Master IP peut de plein droit, sans formalités judiciaires, suspendre le Service. Dans une telle hypothèse, Master IP adresse au Client une mise en demeure de payer et indique la date à laquelle le Service sera suspendu ; Le retard de paiement entraîne également la déchéance de tous les termes des créances de Master IP sur le Client et leur exigibilité immédiate. Ce retard donne lieu à l'application d'un intérêt de retard égal à 3 fois le taux de l'intérêt légal, et à la facturation de frais de relance d'un montant minimum de 150 euros par relance et prélevés à l'occasion de la prochaine facture. Master IP pourra subordonner la continuation du Service ou sa remise en service à la fourniture d'une garantie bancaire à première demande autonome ou d'un dépôt de garantie qui, encaissé par Master IP, ne sera pas productif d'intérêts, et exiger le rétablissement du paiement par prélèvement automatique. Si le non-paiement persiste ou si le Client fait des difficultés à la demande de garantie, Master IP peut également résilier de plein droit le présent Contrat après en avoir notifié par écrit le Client, sans préjudice de tout autre dommage et intérêt que Master IP serait en droit de réclamer. Master IP se réserve le droit d'exiger le règlement de toute somme due ou dettes contractées vis à vis de Master IP avant la passation de toute nouvelle commande. En cas de non-paiement, Master IP ne garantit pas ses engagements de Qualité de Service visées aux Conditions Particulières.

### 11.5 Facturation

Les factures sont établies mensuellement ou bimestriellement, TVA en sus. Les redevances mensuelles forfaitaires sont facturées terme à échoir à compter de la Date de Mise à Disposition Effective du Service. Les Consommations sont facturées à terme échu. Master IP facture les frais d'installation ou de mise en service de chaque Service à la Date de Mise à Disposition Effective du Service. En cas de vente d'un Equipement par Master IP au Client, Master IP facture le prix de l'Equipement à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de l'Equipement. En cas de location d'un Equipement, Master IP facture les loyers mensuellement, terme à échoir à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de l'Equipement. Pendant les six mois qui suivent la date d'établissement de la facture, Master IP tient à la disposition du Client les éléments d'information suffisants pour justifier des factures. Au-delà de ce délai, aucune facture ne pourra faire l'objet d'une contestation. Master IP peut modifier les modalités de facturation et notamment substituer à la facturation à terme échu des Consommations une facturation terme à échoir sur la base d'une prévision de trafic ou d'une moyenne des Consommations précédentes.

## 11.6 Facturation à l'usage des services téléphoniques

En raison de l'utilisation par Master IP d'un système de facturation à la seconde pour une précision optimale de ses factures, le prix des communications des appels téléphoniques est valorisé par le système de facturation de Master IP en unité seconde auquel est appliqué un prix à six chiffres après la virgule. Le tarif d'un appel étant affiché à la minute, l'application de la valorisation à la seconde peut se traduire par un écart à la baisse qui sur une facture mensuelle pourra être de l'ordre du centime d'euro. Toutefois dans la mesure où la facture globale facturée au client se caractérise par un chiffre en euro avec deux chiffres après la virgule, un écart à la hausse de l'ordre du centime d'euro peut aussi survenir par suite d'un rééquilibrage automatique effectués par le système de facturation entre les différents postes (ou catégories de communications) afin d'établir une parfaite correspondance entre les différents postes de la facture détaillée et le montant total de la facture. Il est encore précisé que cet écart d'arrondi ne pourra jamais excéder un montant de cinq centimes d'euros sur une facture mensuelle dans les hypothèses de consommation maximum les plus élevées. Master IP peut à la demande du Client à la fin du Mois fournir un avoir égal à la somme totale des écarts d'arrondis précités. Master IP par ailleurs renonce à réclamer des écarts d'arrondis inférieurs à l'euro. En aucun cas un écart d'arrondis égal ou inférieur à 5 centimes d'Euro en plus ou en moins sur le montant facturé par rapport à un calcul global (montant de minutes global multiplié par le tarif d'un appel à la minute) ne pourra justifier le non-paiement d'une facture. Pour des raisons équivalentes des écarts d'arrondi peuvent également apparaître sur les rapports annexes aux factures. Ces rapports sont à titre indicatifs et en cas d'écart infinitésimal avec la facture, il va de soi que seule la facture fait foi entre les Parties.

## 11.7 Compensation

Master IP se réserve le droit de traiter les sommes dues par le Client, au titre du présent Contrat ou de tout autre Contrat ou Service souscrit auprès de Master IP, soit comme des créances distinctes, soit comme une seule et même créance. En outre, Master IP pourra à tout moment sans préavis ni formalité compenser toute Consommation, tout Service souscrit y compris non encore facturé, tout Service facturé au titre des présentes y compris non encore échu, ou toute somme dont le Client est débiteur au titre des présentes avec toute somme due au Client par Master IP aux termes des présentes ou de toute autre convention entre les Parties.

## 11.8 Défaut de paiement – retard de paiement

Dans le cas d'un défaut de paiement du client (chèque impayé, prélèvement rejeté), Master IP facturera au client des frais d'un montant de 20 (vingt) euros hors taxes pour chaque rejet sur la prochaine facture. Une indemnité forfaitaire de 40 (quarante) € hors taxes (montant non soumis à la TVA) sera appliqué en cas de retard de paiement à la date d'échéance de la facture, conformément au décret n°2012-1115 du 2 octobre 2012 issu de la directive 2011/7/UE du 16 février 2011. Cette indemnité s'ajoute aux pénalités de retard. L'indemnité s'applique à chaque facture payée en retard.

## ARTICLE 12 – RÉSILIATION

### 12.1. Résiliation du Contrat

Sauf disposition contraire prévue aux présentes Conditions Générales, toute résiliation par le Client ou par Master IP devra faire l'objet d'une notification par lettre recommandée avec accusé de réception sous réserve du respect d'un préavis de un (1) mois.

#### 12.1.1 Résiliation – Premier service

##### 12.1.1.1 Résiliation - Premier Service Licences et Applicatifs (hors équipements dont liens)

Les licences logicielles et abonnements applicatifs peuvent être résiliés séparément à tout moment avec le préavis de un mois prévu à l'article 12.1, sans durée minimale ni date anniversaire. La location du matériel peut être résiliée sans indemnité à l'échéance prévue à l'article 4, sous réserve de restitution. Pour le premier autre Service commandé, à l'issue de la période initiale définie suivant sa Mise à Disposition Effective, le Client peut le résilier librement à chaque date anniversaire du Contrat avec un préavis de trois mois. Les sommes correspondant à l'utilisation postérieure à la date effective de résiliation restent dues. **12.1.1.2 Résiliation - Autres cas** Dans tous les autres cas, le Client doit le montant minimum annuel et les redevances restant dus jusqu'à l'expiration de la Durée Minimale, ainsi que les frais de mise en service, d'installation et d'achat du matériel restant dus. Les licences et abonnements applicatifs ne sont dus que jusqu'à leur résiliation effective, préavis inclus. En cas de résiliation anticipée, les loyers matériels restent dus jusqu'au terme choisi.

#### 12.1.2 Résiliation après l'expiration de la Durée Minimale

Les parties peuvent résilier sans indemnité le Contrat après l'expiration de la Durée Minimale indiquée au Bon de Commande. Les licences et abonnements applicatifs peuvent être résiliés séparément selon l'article 12.1.1.1. La résiliation d'une licence n'emporte pas celle des autres Services. Le Contrat prend fin lorsque tous les Services sont résiliés.

#### 12.2 Résiliation pour faute

En cas de manquement de l'une des Parties dans l'exécution d'une obligation essentielle aux termes du Contrat, l'autre Partie pourra résilier de plein droit le Contrat s'il n'est pas remédié à ce manquement dans un délai de 30 jours, après une mise en demeure adressée par l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

#### 12.3 Retrait des locaux ou Equipements – Déconnexion

Dans tous les cas de résiliation ou à l'arrivée du terme du Contrat, le Client s'engage à donner accès à ses locaux pour la récupération des Equipements Master IP. A ce titre, le Client autorise Master IP à pénétrer dans ses locaux aux jours et heures ouvrables pour y récupérer lesdits Equipements. Master IP laisse les locaux ayant servi à l'hébergement de ses Equipements en bon état d'entretien (hors vétusté) mais n'est pas tenue de les remettre dans le même état qu'ils étaient avant la Mise à Disposition du Service. Si le Client ne permet pas l'accès à ses locaux, le Client doit payer à Master IP, par jour de retard et par Equipement non restitué, une pénalité égale à 150 (cent cinquante) Euros, sans préjudice de toute action que Master IP pourrait engager à l'encontre du Client. En cas de non-paiement des factures à l'échéance ou de résiliation visée aux paragraphes 11.4, 12.1.1.2 et 12.2 : Master IP dispose d'un droit de rétention sur les Equipements du Client, qu'ils soient installés dans un Centre d'hébergement Master IP ou dans un local technique dont Master IP a la propriété ou la jouissance ; Des frais de déconnexion de 1.000 (mille) Euros par site en Accès Fibre, Accès Direct ou Accès Hébergé et de 100 (cent) Euros par site en Accès Indirect (offre voix direct, offre 100% ou équivalent), seront également facturés par Master IP au Client. Master IP peut encore exiger du Client qu'il procède à l'enlèvement de ses Equipements dans un délai de dix jours. Si le Client ne répond pas favorablement à la demande de Master IP, ou s'il n'enlève pas ses Equipements à la date indiquée par Master IP à l'expiration du terme du Contrat ou du Bon de Commande concerné, Master IP est en droit de faire livrer les Equipements au siège du Client et à ses frais ou d'en disposer si bon lui semble, sans qu'aucune responsabilité de Master IP ne puisse être recherchée de ce chef. À l'échéance, le matériel loué doit être restitué selon les modalités du Bon de Commande ; la résiliation d'une licence ne met pas fin à cette location.

## ARTICLE 13 - CONFIDENTIALITÉ

Pendant la durée du Contrat et pendant une durée d'un an à compter de son expiration ou de sa résiliation, les parties s'engagent à garder confidentielles les informations qu'elles auront été amenées à recueillir à l'occasion de leurs relations contractuelles. Master IP pourra toutefois communiquer aux autorités, notamment de police et de gendarmerie, les informations relatives à l'utilisation du Service par le Client chaque fois que ces autorités feront une demande raisonnable en ce sens. Master IP ne pourra être responsable quant à la communication d'une information concernant le Client qu'en cas de faute lourde. Les Parties s'interdisent de copier, décompiler, d'effectuer la reconstruction de la plateforme, de modifier, traduire, commercialiser, représenter ou obtenir un accès non autorisé aux logiciels, outils, contenus, design, conception, architecture, et données utilisées dans le cadre des Services, toute documentation, ainsi que tout savoir-faire, secret d'affaires et plus généralement l'ensemble des droits de propriété intellectuelle y afférent de l'autre Partie. Le Contrat ne constitue en aucun cas une licence ou un transfert de propriété sur les droits détenus par l'une des Parties au profit de l'autre Partie.

# CONDITIONS GENERALES MASTER IP

## ARTICLE 14 - FORCE MAJEURE

Lorsque l'inexécution d'une obligation d'une partie est imputable à un cas de force majeure, cette partie est exonérée de responsabilité. La force majeure s'entend de tout événement extérieur, irrésistible et imprévisible au sens de l'article 1148 du Code Civil et de son interprétation par la jurisprudence et empêchant l'une des parties d'exécuter les obligations mises à sa charge au titre du Contrat ou rendant l'exécution de celles-ci déraisonnablement onéreuses. Sont assimilés à des cas de force majeure : les grèves ou conflits de travail chez l'une des parties, chez un fournisseur ou chez un opérateur national en France ou à l'étranger, les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles, la défaillance d'un fournisseur ou d'un opérateur tiers ainsi que la modification de toute réglementation applicable au Contrat et en rendant l'exécution impossible ou déraisonnablement onéreuse. Est en outre assimilé à un cas de force majeure, une coupure d'alimentation électrique sur le site du Client ou une coupure d'alimentation électrique de plus de soixante-douze heures sur un site Master IP, ainsi que l'impossibilité pour Master IP, après accomplissement des démarches nécessaires, d'obtenir une autorisation requise pour le raccordement du Client à son réseau, et le retrait ou la modification d'une autorisation. Chaque partie notifiera à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception la survenance de tout cas de force majeure. Les délais d'exécution des obligations de chacune des parties au titre du Contrat seront prorogés en fonction de la durée des événements constitutifs de la force majeure et leur exécution devra être à nouveau entreprise dès la cessation des événements faisant obstacle à l'exécution. Si l'exécution des obligations devenait cependant impossible pendant un délai supérieur à 15 jours, les parties se concerteront en vue d'aboutir à une solution satisfaisante. A défaut d'accord dans un délai de 15 jours à compter de la date d'expiration de la première période de 15 jours, les parties seront libres de résilier le Contrat sans indemnités de part et d'autre.

## ARTICLE 15 - DISPOSITIONS DIVERSES

### 15.1 Cession / Transfert du Contrat

Master IP peut transférer ou céder le Contrat. La cession ou transfert du Contrat par l'autre partie sera soumis à l'accord préalable et écrit de Master IP.

### 15.2 Intégralité du Contrat.

Modification. Renonciation Le Contrat constitue l'intégralité de l'accord entre les Parties et prévaut sur toutes les discussions, négociations, propositions et conventions antérieures entre les Parties en ce qui concerne l'objet des présentes. Le Contrat ne peut être modifié autrement que par un instrument écrit signé par les Parties aux présentes. Toutefois, les Conditions Particulières de chaque Service et les Annexes pourront prévoir des procédures de modifications dérogatoires limitées à leur objet respectif. Le défaut de l'une des Parties de faire valoir ses droits au titre du Contrat ne sera pas réputé valoir renonciation à ce droit, et aucune renonciation expresse à un droit ne sera réputée constituer une renonciation à un autre droit.

### 15.3 Avis et notifications

Les avis et notifications prévus dans le Contrat seront adressés à leur destinataire par lettre recommandée avec accusé de réception ou par télécopie ou courrier électronique confirmé par lettre recommandée avec accusé de réception sauf lorsqu'il est expressément prévu un autre moyen. Chaque notification se fera aux adresses indiquées en bas des présentes à l'attention de la Direction du Service Clients pour ce qui concerne l'adresse de Master IP et dans le Bon de Commande pour ce qui concerne l'adresse du Client, le tout sous réserve d'un changement d'adresse pendant la durée du Contrat qui sera notifié à l'autre Partie conformément aux présentes.

### 15.4 Absence de relation entre les Parties

Aucune disposition stipulée dans le présent Contrat ne sera réputée créer une relation de mandat, un partenariat, un contrat de société ou une co-entreprise (joint-venture) entre les Parties ou leurs sociétés affiliées, employés, dirigeants ou administrateurs respectifs.

### 15.5 Autonomie des dispositions

Si une disposition du Contrat est jugée illégale ou nulle par tout tribunal, autorité administrative, tribunal arbitral ou entité du gouvernement, toutes les autres dispositions stipulées dans le Contrat resteront en vigueur et de plein effet. Les Parties s'engagent à collaborer de bonne foi pour remplacer la disposition nulle ou illégale dès que possible par une nouvelle disposition ayant un résultat licite aussi proche que possible du résultat que visait la disposition frappée de nullité.

## 15.6 Titres

Les titres utilisés dans le Contrat ne sont donnés qu'à titre indicatif et ne sauraient en aucun cas affecter le sens de dispositions des clauses contractuelles auxquelles ils se rapportent.

## 15.7 Mode de preuve

Le Client accepte que la Consommation, la facturation, les performances et plus généralement l'ensemble des mesures relatives à l'utilisation du Service, soient calculés avec les outils de Master IP et sur la base des données enregistrées par Master IP.

## 15.8 Référence commerciale – Promotion

Le Client autorise Master IP à utiliser son nom à titre de référence commerciale. Si le Client a concédé un droit identique au profit d'un concurrent de Master IP, les revendications de toute nature de ce concurrent qui pourraient naître de cette utilisation seront à la charge exclusive du Client. Le Client autorise Master IP à lui adresser par tout procédé de télécommunication ou par courrier des informations périodiques, des publicités, ou offres commerciales, des invitations à caractère événementiel.

## 15.9 Litiges / Droit applicable

Le Contrat sera régi par le droit français relativement à sa validité, son interprétation et son exécution et notamment la réglementation applicable en matière de télécommunications. Tout litige découlant du Contrat ou qui en serait la suite ou la conséquence sera porté devant le tribunal de commerce de Créteil (94).

## 15.10 Informatique et libertés / Protection des données

Conformément à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, Master IP informe le Client qu'il fait l'objet d'un traitement automatique de données nominatives à des fins de constitution de fichiers destinés à gérer la clientèle de Master IP. A ce titre, le Client ou tout membre de son personnel bénéficie d'un droit d'accès et de rectification de ces données auprès de Master IP dans les conditions prévues par la loi. En outre, Master IP, à l'occasion de la fourniture du Service, prend les mesures adéquates en vue de proposer des solutions propres à assurer la protection des données permettant d'identifier le Client ou chacun des membres de son personnel, en conformité avec la réglementation applicable

En complément, conformément au Règlement (UE) 2016/679 (RGPD) et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, Master IP agit en qualité de responsable du traitement des données personnelles concernant les représentants et contacts du Client. Ces données sont utilisées pour instruire les demandes, gérer la relation client, conclure et exécuter le Contrat, établir les factures, traiter les paiements et assurer le support. Selon la finalité, les traitements reposent sur les mesures précontractuelles ou l'exécution du Contrat, le respect d'une obligation légale ou l'intérêt légitime de Master IP, notamment pour le suivi de la relation et la sécurité des Services. Les destinataires sont les personnes habilitées de Master IP, ses sous-traitants et opérateurs nécessaires aux Services ainsi que les autorités légalement habilitées. Les données sont conservées pendant la relation contractuelle, puis archivées selon les délais légaux applicables. Les personnes concernées peuvent exercer leurs droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et, lorsque applicable, de portabilité auprès de Master IP, 39 rue Gambetta, 94120 Fontenay-sous-Bois, ou via [www.masterip.fr](http://www.masterip.fr), et introduire une réclamation auprès de la CNIL. Lorsque des données sont nécessaires à la commande ou au Service, leur absence peut empêcher leur traitement.