

# Conditions des Offres d'accès | Janvier 2022

## Téléphonie fixe CELESTE



Les présentes Conditions ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles CELESTE assure au client la fourniture du Service de téléphonie. Les Conditions, font partie intégrante des contrats d'abonnement.

### Préambule

Symphonie Trunk permet la connexion d'un IPBX ou softswitch en mode "trunk SIP" sous codecs G711a/u. Il consiste en la fourniture d'un identifiant et mot de passe SIP pour la communication entre l'équipement client et les équipements CELESTE.

Symphonie Passerelle permet la connexion d'un PBX sur interface T0 ou T2 à partir d'une liaison garantie CELESTE. Elle consiste en la fourniture d'une passerelle de conversion numérique IP vers des interfaces T0 ou T2.

Symphonie VoIP / IPBX est un service de téléphonie complet en mode Centrex et IPBX hébergé en Cloud, infogéré par CELESTE.

La voix est acheminée en IP de façon hautement prioritaire sur notre réseau, sans dégradation sur la voix et sans jamais transiter par internet afin de vous assurer une qualité et une sécurité optimale.

Symphonie Ligne Fixe / Téléphonie Pro est un service de téléphonie permettant le branchement d'un (ou plusieurs) téléphone(s) au routeur CELESTE

### Définition du service

L'acheminement par CELESTE, (conformément à la réglementation en vigueur), des communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros géographiques du client sur les lignes qui peuvent être, soit des numéros portés soit des numéros attribués par CELESTE.

### Annuaire

Sur demande du Client, son numéro de téléphone et ses coordonnées peuvent être publiés dans les annuaires papiers et électroniques.

Le Client est seul responsable des informations communiquées à CELESTE pour la parution aux annuaires et garantit CELESTE contre toute action en revendication intentée par des tiers, au motif que les informations fournies par le Client constituent une contrefaçon de droits préexistants de propriété intellectuelle ou industrielle revendiqués par des tiers.

En cas de mise en cause de la responsabilité de CELESTE, celle-ci est expressément limitée à un montant maximum de 200 Euros. CELESTE pourra de plein droit et sans formalité ni délai suspendre la parution des informations litigieuses dans les annuaires sans recours possible de la part du Client contre CELESTE ou contre l'éditeur des annuaires.

### Forfaits illimités

Les forfaits illimités permettent au client de communiquer vers la liste des destinations spécifiées dans le catalogue général.

Le forfait illimité n'inclut pas les numéros spéciaux, numéros spéciaux/courts, les numéros de passerelle (type carte d'appel), les numéros vers satellites, les numéros géographiques vers des serveurs vocaux (de jeux, de chat, de charme...)

Trafic dit atypique et auquel le forfait ne s'applique pas :

- Les centres d'appels
- Les entreprises ayant des services de fax automatiques ou automates d'appels
- Les lignes téléphoniques dédiées à la télésurveillance
- Les entreprises de type « Call Box »
- La revente à des tiers
- L'utilisation clairement abusive

La durée d'une communication ne pourra excéder 60 minutes (soixante) par appel, au-delà une facturation à la seconde sera appliquée au tarif catalogue.

Les appels inclus dans le forfait illimité sont accessibles 24h/24 7j/7 tous les jours de la semaine.

Le nombre d'appel dans le mois civil, correspondant à un numéro de téléphone d'une destination comprise dans le forfait illimité. Cette liste de numéros est automatiquement remise à zéro le mois civil suivant.

Dans le cas où le volume global de numéro émis différents est dépassé, les numéros suivants seront facturés à la seconde (selon les tarifs du catalogue).

Nombre de canaux souscrits	N° émis et connectés différent dans le mois
1 canal	100
2 canaux	200
4 canaux	400
6 canaux	600
8 canaux	800
10 canaux	1000
15 canaux	15000
20 canaux	2000
30 canaux	3000
40 canaux	4000
50 canaux	5000
60 canaux	6000

Le client s'engage à ne pas avoir une utilisation frauduleuse ou non « raisonnable » dans le cadre d'un forfait illimité. En cas d'abus CELESTE se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer vers une tarification à la minute. CELESTE se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de la liste des destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, CELESTE en informera ses clients par courrier électronique. De façon générale, toute utilisation non conforme du service entraînera la possibilité par CELESTE de suspendre le Service.

### Utilisation du service

Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux présentes conditions particulières.

L'utilisation de robots en tous genres est strictement prohibée et entraînera la suspension immédiate et sans préavis du service souscrit par le Client.

Le Client s'interdit toute opération de "spoofing" qui consiste à transmettre un autre numéro de téléphone comme numéro appelant en lieu et place du véritable numéro de téléphone utilisé pour réaliser la communication.

### Responsabilité du client

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par CELESTE. Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par CELESTE, ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci. Il appartient au Client de signaler à CELESTE tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service soit par téléphone, soit par l'ouverture d'un ticket.

### Obligations et responsabilité de CELESTE

Les obligations souscrites par CELESTE sont des obligations de moyen. CELESTE s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut être responsable des prestations qui dépendent d'autres opérateurs. Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels.

La responsabilité de CELESTE ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat événement ou incident indépendant de la volonté de CELESTE
- détérioration de l'application, mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client
- Acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications.
- Perturbations météorologiques.

La responsabilité de CELESTE ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du client, de tout câblage ou réseau informatique.

CELESTE ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par CELESTE, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de bénéfices ou de Clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de CELESTE, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à CELESTE pour la période considérée ou facturée au Client par CELESTE ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de CELESTE a été retenue, sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

### Modification de tarif

CELESTE se réserve la faculté de modifier ses prix à tout moment, sous réserve d'en informer le Client par courrier électronique, 15 jours à l'avance si les nouveaux tarifs sont moins favorables au Client.

Suite à cette information le Client sera libre de résilier le service de téléphonie dans un délai d'un mois en respectant le préavis de 3 mois.

A défaut, le Client sera réputé avoir accepté les nouveaux tarifs. Les modifications de tarifs seront applicables à tous les contrats et notamment à ceux en cours d'exécution. CELESTE se réserve le droit de répercuter, sans délai, toute nouvelle taxe réglementaire, administrative ou légale ou toute augmentation de taux des taxes existantes.

### Durée et résiliation du Service d'accès

Le service de téléphonie prend effet à compter de la date de mise à disposition, pour la durée initiale et ferme indiquée dans le Bon de Commande. Au terme de cette durée initiale le contrat sera tacitement renouvelé par période de 12 mois reconduit d'année en année. Une facturation sera générée par mois et sans prorata.

# Conditions des Offres d'accès | Janvier 2022

# Téléphonie fixe CELESTE



Chacune des parties pourra résilier le contrat à chaque renouvellement tacite par lettre recommandée avec accusé de réception trois (3) mois civils avant la nouvelle échéance. A défaut la résiliation sera refusée.

Dans le cas où le client demande de retarder la résiliation, une nouvelle période de 6 mois sera reconduite.

Chaque option rattachée au service de téléphonie est souscrite pour la même durée, puis est reconduite sur le même principe.

La résiliation du contrat n'entraîne pas la résiliation des services d'accès en cours qui sont honorés jusqu'à leur terme, sous réserve de parfait paiement et nonobstant toute clause contraire.

En cas de résiliation de la commande de téléphonie avant la mise à disposition du service, une pénalité forfaitaire sera facturée au client conformément au tarif catalogue.

En cas de résiliation du contrat après la mise à disposition du service d'accès, le client sera redevable de l'ensemble des mensualités durant toute la période du contrat souscrite, ainsi que des frais de mise en service.

CELESTE pourra résilier le contrat sans délai en cas de :

- Violation, par le client, de l'un ou plusieurs des documents Contractuels
- Non paiement total ou partiel par le Client d'une facture à son échéance ou des pénalités de retard dues
- Violation, par le client, des règles de sécurité des espaces techniques

Toute résiliation devra être notifiée à l'autre partie par lettre recommandée avec accusé de réception.

Le Client s'engage à indemniser CELESTE pour tous les dommages subis et résultant de la résiliation du Contrat du fait d'un manquement du Client à ses obligations contractuelles et à verser à CELESTE l'ensemble des sommes dues jusqu'à la fin de la période contractuelle initiale.

## Prix et facturation

Les frais de mise en service, les migrations et les modifications sont exigibles à la date de signature du bon de commande, l'abonnement du service de téléphonie et de ces options sont payables terme à échoir. La facturation est mensuelle, par prélèvement automatique, et sans prorata sauf indication contraire sur le bon de commande.

Le tarif des prestations est stipulé dans le bon de commande et dans le catalogue des prix.

Les frais liés à l'utilisation (consommation téléphonique, service à l'usage etc.) sont facturés mensuellement à terme échu.

Toute réclamation relative à une facture devra être adressée par le Client, à CELESTE par lettre recommandée avec accusé de réception au siège social de CELESTE, dans un délai maximal de 45 jours calendaires à compter de la réception de celle-ci, à défaut de quoi cette réclamation ne sera pas valable et la facture réputée avoir été acceptée par le Client.

En cas de non paiement d'une quelconque échéance, le client recevra un courrier électronique, puis un courrier A.R de mise en demeure.

En cas de non réponse du client dans les (8) jours ouvrés, CELESTE se réserve le droit de suspendre les services et ce, jusqu'au paiement intégral des sommes dues avec une majoration de 10% par mois civil de retard sans notification préalable supplémentaire.

En aucun cas le Client ne pourra demander une quelconque indemnité à CELESTE du fait de l'interruption de ses services suite à un incident de paiement. Le client sera en outre redevable de frais de remise en service pour tout rétablissement du service, égal au montant des frais de mise en service initiaux.

CELESTE pourra réclamer au client des compensations financières au titre des procédures administratives liées à une faute contractuelle du client.

Les tarifs indiqués sont hors tout impôt, droit et taxe de quelque nature que ce soit, direct ou indirect, présent ou futur, qui pourrait être dû sur le prix d'une quelconque commande. La TVA sera facturée en sus au taux en vigueur à la date de facturation. Au cas où d'autres impôts, droits ou taxes seraient applicables, il sera procédé sur chaque facture aux ajustements nécessaires pour que le fournisseur perçoive dans tous les cas l'intégralité des montants correspondant à ses tarifs. Toute modification de la législation applicable aux opérateurs ou aux contrats de service de référence afférents ayant pour effet de faire supporter au client des impôts, droits ou taxes autres ou d'un montant supérieur à ceux existants à la date de signature du Contrat, entraînera un ajustement corrélatif des tarifs définis aux présentes conditions. Le Client paiera tous les impôts, droits, taxes et redevances professionnelles, de quelque nature que ce soit (y compris la taxe professionnelle) et toutes les taxes supplémentaires éventuellement applicables à l'avenir aux activités du Client et à l'utilisation d'un réseau de télécommunications.

CELESTE se réserve (après information préalable) le droit de demander, le versement d'une avance sur consommation et/ou garantie bancaire équivalent à deux (2) mois de facturation du montant mensuel le plus élevé facturé au cours des douze (12) derniers mois. Dans le cas d'absence d'antécédents de facturation, le montant de la garantie financière est calculé par CELESTE sur la base des prévisions communiquées par le client.

Après résiliation du contrat, et uniquement en cas de paiement par le Client de l'intégralité des sommes dues, le dépôt de garantie sera restitué en fin de contrat.

## Portabilité

Le Client peut s'il le souhaite demander la portabilité de ses numéros précédemment attribués par son ancien opérateur. Cette procédure est disponible sous certaines conditions réglementaires.

Le Client donne mandat à CELESTE pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la portabilité de ses numéros auprès de son précédent opérateur. Cette demande a également pour effet de procéder à la résiliation de son précédent contrat d'abonnement souscrit auprès d'un autre opérateur, toutefois, CELESTE ne pouvant gérer la partie contractuelle avec l'ancien opérateur du client, il appartient au client de faire le nécessaire pour résilier son ancien abonnement.

La demande de portabilité est soumise à l'appréciation de l'opérateur de boucle locale, CELESTE prendra contact avec le Client pour le tenir informé de sa demande de portabilité. CELESTE ne peut garantir le délai de portabilité transmis par l'opérateur de boucle locale et ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non-respect du délai annoncé par ce dernier.

## Numéros de téléphone SDA (Sélection Directe à l'Arrivée)

Les SDA permettent aux postes téléphoniques du client d'être directement joignables sans passer par le standard. Les numéros de téléphone français sont exclusivement réservés aux entreprises présentes en France métropolitaine.

Conformément à la réglementation, les numéros ne peuvent être ni cédés, ni vendus, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle. Ces numéros ne peuvent être considérés comme définitifs. CELESTE pouvant être contraint de modifier les numéros notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP dans le cadre de la gestion du plan de numérotation.

Le Client peut perdre ses numéros de téléphone comme par exemple lors d'un déménagement.

Lors des appels sortants, le numéro affiché est celui du poste ou de la tête de ligne. Le Client a la possibilité de masquer l'affichage de son numéro de téléphone lors d'appels sortants, via l'espace client CELESTE ou via un paramètre SIP spécifique.

CELESTE ne peut garantir le service d'identification de l'appelant sur des réseaux de tiers.

## Connexion IPBX/Softswitch

CELESTE ne pourra être responsable en cas de difficulté de connexion avec l'IPBX/Softswitch ou d'éventuelles incompatibilités.

CELESTE respecte les spécifications du SIP RFC 3261

## Connexion PABX

CELESTE ne pourra être responsable en cas de difficulté de connexion avec le PABX ou d'éventuelles incompatibilités.

CELESTE respecte les spécifications du T0 EuroISDN et T2 CCS3 HDB4.

## Numéro d'urgence

Le Service donne accès aux appels d'urgence, les informations du titulaire du service sont alors transmises aux services d'urgence ainsi que l'adresse du site de raccordement renseignée pour permettre la géolocalisation de l'appel.

Toutefois, CELESTE rappelle que l'appel sera transmis au centre d'appel compétent dans la zone géographique correspondant à l'adresse indiquée par le Client lors de la commande.

CELESTE ne peut être tenu responsable en cas de difficulté à joindre ces services, ou en cas de problématique technique.

## Prérequis Symphonie VoIP

Le service Symphonie VoIP fonctionne exclusivement avec une liaison CELESTE compatible avec ce service. Le site client doit être équipé en câblage Ethernet de catégorie 5 ou 6. Les câbles doivent être reliés entre eux par un Commutateur (Switch réseau) Ethernet de bonne qualité. Chaque téléphone doit être relié sur ce commutateur et le téléphone doit être alimenté par une prise électrique ou en PoE

## Equipements mis à disposition

Pour Symphonie Passerelle, une facture est générée conformément au tarif catalogue pour la non restitution de la passerelle, ou la dégradation non prise en compte par la garantie constructeur.

## Support et assistance Procédure et principe

Le support CELESTE est accessible du lundi au vendredi (hors jour férié) de 8h30 à 18h pour les contrats standards et 24h/24 - 7 jours sur 7 pour les contrats GTR24/24.

La personne souhaitant accéder au support CELESTE, doit être inscrite dans la liste des contacts autorisés avec le niveau nécessaire pour sa demande.

Il s'agit d'une liste très importante, permettant de définir des niveaux de droits à certaines personnes chez le client, pour gérer les autorisations d'interventions, de support et de gestion administrative.

Via l'espace client, le client peut gérer ses contacts, les ajouter, les supprimer ou les modifier.

Le client a l'entière responsabilité de la mise à jour de cette liste.

CELESTE ne donnera aucun support, ni aucune information à une personne qui ne se situe pas sur cette liste, que ce soit par écrit ou par téléphone.

## Coupure totale de service

du lundi au vendredi de 8h30 à 18h

Avant toute signalisation d'un incident, le client doit s'assurer que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses équipements ou ceux hors responsabilité de CELESTE, et/ou de la desserte interne.

# Conditions des Offres d'accès | Janvier 2022

# Téléphonie fixe CELESTE



Si ces vérifications n'ont pas été faites, le support CELESTE ne pourra entamer aucune action. Si par contre tout à bien été vérifié, le client doit contacter le service client CELESTE au 04 89 122 122, où un chargé de clientèle prendra en charge son appel et : identifiera le client et vérifiera que la personne est bien présente dans la liste des contacts identifiera le service et le niveau de support souscrit, ainsi que le site impacté effectuera avec le correspondant, une série de tests

Si le diagnostic montre un dysfonctionnement sur le service, le Service Client CELESTE ouvrira un ticket d'incident qui sera traité par le support de niveau 2, pour une prise en charge immédiate, afin de le résoudre au plus vite et en respectant la Garantie de Temps de Rétablissement souscrite.

Le numéro de ticket, devra être conservé et transmis, à chaque appel ou correspondance avec les services de CELESTE, et ce pour retrouver immédiatement le dossier en question.

En dehors des horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvrable suivant, avant 12 heures. Afin de traiter l'interruption dans les meilleures conditions, il est nécessaire que le client fournisse toutes les informations nécessaires comme : Depuis quand le problème est présent, y a-t-il eu un événement juste avant la panne (coupure électrique, orage, intervention d'un technicien tiers dans les locaux ou dans les parties communes etc...

Dans le cas où le service technique CELESTE, demande au client de faire des tests complémentaires, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'au retour du client. Si les techniciens CELESTE ou ses sous traitants n'ont pas accès au site et/ou à l'équipement, le décompte sera aussi gelé.

Dans le cas où les équipements mis à disposition sont hors service, suite à un problème électrique par exemple, la GTR ne s'applique pas. CELESTE s'engage à faire un remplacement par transporteur dans les 24/48 heures ouvrées. Les frais de port liés au renvoi de l'équipement défaillant sont à la charge du client.

Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombait pas CELESTE, une facture sera générée pour intervention à tort, conformément au tarif catalogue.

**Coupure totale de service hors heures ouvrées - Contrat GTR24/24 uniquement**  
En dehors des heures ouvrées, le service d'astreinte est accessible sur le même numéro (04 89 122 122).

Il est exclusivement réservé aux clients ayant souscrit un contrat GTR24/24 pour le service impacté et étant en coupure totale. Il ne peut être utilisé pour des questions techniques, administratives, modifications de service ou demandes d'informations.

Avant de contacter l'astreinte, il est impératif de respecter la même procédure que pour les coupures totales en heures ouvrées (vérification de votre installation etc...). Dans le cas où l'intervention sur site et/ou au central conclut que la responsabilité n'incombait pas CELESTE, une facture sera générée pour intervention à tort, conformément au tarif catalogue.

Dans le cas où un client ne dispose pas d'un contrat GTR 24/7 et qu'il contacte tout de même le support hors heures ouvrées, une facture sera générée au tarif catalogue et un dossier d'incident sera ouvert et traité en heure ouvrée.

**Clôture de l'incident**  
La clôture d'un ticket d'incident est notifiée par l'intermédiaire du ticket et par e-mail, voire par téléphone avec la cause du dysfonctionnement. Le client dispose de 24 heures pour contester la résolution de l'incident. Dès réception de celle-ci, la résolution sera relancée sans l'ouverture d'un autre ticket.

Passé le délai de 24 heures et en l'absence de contestation, la clôture sera acceptée tacitement.

**Procédure d'escalade en cas de dépassement de la GTR ou retard de réponse**  
Dans le cas où une coupure totale de service dépasse la durée de rétablissement, le client peut demander une escalade, si celle-ci n'a pas encore été faite.

Le responsable du service client CELESTE, prendra en charge le ticket afin de faire accélérer les actions auprès des différents intervenants.

**Questions et demandes techniques**  
Dans le cadre de l'abonnement de service, le client dispose d'un support technique niveau 1 de haute qualité sur l'ensemble des services que CELESTE fournit. Si les documents et les aides en ligne ne répondent pas aux questions du client, celui-ci peut faire une demande d'assistance technique via l'espace client CELESTE en décrivant avec précision sa demande.

Cette demande technique (dit ticket) portera un numéro d'identification unique et ce, pour un parfait suivi. Ce ticket sera traité par le service technique CELESTE dans la journée ou sous 24H, durant les heures ouvrées.

**REMARQUE :** Un ticket correspond à un problème unique. Si le client a des questions multiples, celui-ci doit les ouvrir séparément. Tout ticket avec plusieurs demandes différentes ou concernant plusieurs sites ne pourra être traité.

**Demandes administratives**  
Pour toutes demandes administratives (modification de RIB, demande d'avis, réclamation de facture etc.) le client doit se rendre sur l'espace client CELESTE et de décrire la demande, une réponse sera donnée dans les 48 heures.

**Conditions requises pour la mise en œuvre des engagements de CELESTE**  
L'engagement de CELESTE couvre toute interruption totale des transmissions constatées et mesurées par CELESTE au cours d'une période d'observation maximale de 15 minutes sur la plage de GTR souscrite par le client. L'interruption doit provenir d'un élément quelconque du service de téléphonie installé et exploité par CELESTE.

Le client doit permettre aux personnels ou sous traitants de CELESTE chargés de la maintenance du Service, l'accès à ses locaux et tout emplacement technique qui permet le raccordement du service.

La responsabilité de CELESTE ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la prestation demandée par le Client
- d'un cas de force majeure du fait d'un tiers
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par CELESTE pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la desserte interne
- d'un élément non installé et exploité par CELESTE
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tels que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables à CELESTE
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de CELESTE, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public
- de modifications dues à des prescriptions à CELESTE par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire
- de la défaillance matériel des équipements mis à disposition.

**Force majeure**  
Aucune des deux parties ne sera tenue pour responsable vis à vis de l'autre de la non exécution ou des retards dans l'exécution d'une obligation du présent contrat qui seraient dus au fait de l'autre partie consécutivement à la survenance d'un cas de force majeure habituellement reconnu par la jurisprudence, notamment :  
-les grèves ou conflits de travail dans les locaux de l'une des parties  
-les incendies, inondations ou autres catastrophes naturelles  
-les interruptions des moyens de télécommunication les réformes réglementaires ou légales applicables aux documents contractuels  
-les interruptions électriques liées à un défaut de la société historique  
-les décisions administratives ayant pour effet de rendre l'exécution desdites obligations excessivement coûteuses.

Le cas de force majeure suspend les obligations nées du présent contrat pendant toute la durée de son existence. Toutefois si le cas de force majeure devait être d'une durée supérieure à (45) jours ouvrés, il ouvrirait droit à la résiliation de plein droit du présent contrat par l'une ou l'autre des parties, (8) jours ouvrés après l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception, notifiant cette décision.

**Clauses de confidentialité et compétences**  
Chacune des deux parties devra considérer comme confidentielle pendant la durée du contrat sans limitation de durée après son expiration, toute information obtenue dans le cadre de son exécution.

Les documents contractuels sont régis par la loi française. Tous litiges nés du présent Contrat ou en rapport avec celui-ci seront soumis aux tribunaux compétents de Meaux, y compris en cas de procédure référée ou de pluralité des défendeurs.

Dans le cas où la responsabilité du prestataire serait retenue, le client pourra prétendre bénéficier exclusivement des indemnités décrites dans le présent document.

Le client ne pourra pas prétendre bénéficier d'indemnisation ou dommages et intérêts pour les préjudices directs et indirects tels que la perte de clientèle, perte de chiffre d'affaire, de bénéfices ou de compétitivité. La responsabilité du prestataire est expressément limitée aux indemnités prévues dans le cadre du présent contrat.

**Règlementation Générale sur la Protection des Données (RGPD)**

CELESTE s'engage à la protection et à la confidentialité des données qui lui sont confiées. Aucune donnée de ses clients n'est utilisée à des fins publicitaires, ni revendue à des tiers. CELESTE collecte le minimum de données nécessaires au bon fonctionnement de ses services (tel que nom, prénom, adresse(s), numéro(s) de téléphone etc..) Les services en ligne de CELESTE utilisent tous le cryptage Transport Layer Security (TLS) pour protéger les données personnelles du client lors du transit.

Lorsque les données personnelles sont stockées par la société CELESTE, celle-ci utilise des systèmes informatiques à accès limité installés dans des locaux utilisant des mesures de sécurité physiques. Les données que le client confie à CELESTE sont majoritairement stockées dans un format crypté, y compris lorsque CELESTE utilise un stockage tiers.

**Divers**  
CELESTE se réserve la faculté de céder, transférer ou apporter à un tiers, sous quelque forme que ce soit, les droits et obligations nés du présent contrat. Le Client s'engage à informer immédiatement CELESTE de toute modification concernant sa situation : changement d'adresse, de numéro de téléphone ou de coordonnées bancaires.