

## CONDITIONS PARTICULIERES NUMEROS SVA

Version applicable au 02/05/2022

Ces conditions s'appliquent à tous les nouveaux clients Service de numéro SVA à compter du 2 mai 2022.  
Pour les clients disposant, au 1<sup>er</sup> mai 2022, du Service numéros SVA, ces conditions s'appliqueront à compter du 1<sup>er</sup> juin 2022.

### **DEFINITIONS :**

- **Compte de Paiement :** *Compte de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier ouvert dans les livres du Prestataire de Service de Paiement à l'effet d'inscrire au débit et au crédit les Opérations de paiement, les frais dus par le Client et toute contrepassation en lien avec ses Opérations et de compenser ces montants à la date de leur inscription aux fins de faire apparaître un solde net.*
- **Prestataire de Service de Paiement :** *désigne un établissement financier agréé par une autorité d'un Etat partie à l'Espace Économique Européen ayant ouvert un Compte de Paiement au nom du Client et fournissant des Services de paiement au sens de l'article L. 314-1 du Code monétaire et financier en qualité d'établissement de paiement au sens de l'article L. 522-1 du Code monétaire et financier, agréé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR).*
- **Numéro SVA :** *Numéro Service à Valeur Ajoutée choisi par le Client parmi les tranches de numéros avec une tarification applicable et déclarée par OVH sur le site [www.ovhtelecom.fr](http://www.ovhtelecom.fr) . Il désigne tout numéro de la forme 08AB, tel que défini par la décision ARCEP n°05-1085 fixant l'utilisation des catégories de numéros du plan national de numérotation, donnant accès à des services à valeur ajoutée.*
- **Opérations de paiement :** *action consistant à verser, transférer ou retirer des fonds à partir ou à destination du Compte de paiement.*
- **Reversement :** *Rémunération du Client au titre du trafic collecté par le réseau de l'opérateur téléphonique. Le montant de reversement varie en fonction du palier tarifaire du Numéro SVA et de l'opérateur de boucle locale de l'appelant.*
- **Procédure de contrôle :** *conformément aux obligations d'identification relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, vérification par le Prestataire de Service de Paiement des documents d'identification transmis par le Client afin de permettre l'ouverture d'un Compte de Paiement.*

- **Contrat-cadre du Prestataire de Service de Paiement** : conditions générales d'utilisation du Prestataire de Service de paiement, définissant notamment les modalités de réalisation de la Procédure de contrôle effectuées pour le compte de la société OVH.

- **Trafic Anormal** : On entend par Trafic Anormal notamment les cas suivants :

- volumes supérieurs à cinquante (50) appels par jour et par appelant ;
- tout trafic provenant d'une ligne présentant un taux d'appels vers des Numéros SVA sensiblement supérieur à la moyenne, qui a été signalé, ou dont la ligne a, par la suite, été suspendue ou résiliée, par OVH ou tout autre opérateur tiers ;
- concentration anormale de la part de numéros appelants sur un nombre restreint de Numéros SVA ;
- usage d'un dispositif automatique d'appel (matériel ou logiciel) ;
- plus de cent (100) appels par jour ou trois cents (300) appels par semaine, émis par un appelant ou un nombre limité d'appelants vers le même Numéro SVA ;
- ou tout autre trafic présentant des caractéristiques anormales.

## **ARTICLE 1** : OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions techniques et financières du Service de numéros SVA de la société OVH.

Elles complètent les Conditions Générales de Service OVH en vigueur ainsi que les Conditions Particulières services téléphonie. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent sur les Conditions Générales de Service OVH ainsi que les Conditions Particulières services téléphonie. L'utilisation du Service est également subordonnée au respect des Recommandations Déontologiques applicables aux services vocaux à valeur ajoutée.

En contrepartie d'une redevance mensuelle, le Service permet au Client de rediriger un numéro SVA vers une ligne téléphonique souscrite auprès d'OVH activée et rattachée à l'un de ses comptes de facturation.

## **ARTICLE 2** : ACCES AU SERVICE

Le Service est ouvert à tout Client disposant d'un compte de facturation associé à une ligne téléphonique souscrite auprès d'OVH, quelles que soient ses options préexistantes. Conformément à la réglementation en vigueur, l'accès au Service nécessite l'ouverture d'un Compte de Paiement auprès d'un Prestataire de Service de Paiement. Ce Compte de Paiement permet notamment la gestion des Reversements du Client.

Dès lors, le Client doit, lors de sa souscription au Service, procéder à la transmission des documents d'identification requis par le Prestataire de Service de Paiement afin que ce dernier puisse mettre en œuvre la Procédure de contrôle conformément aux obligations d'identification relatives à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme.

OVH ne saurait être tenue pour responsable en cas de refus d'ouverture de Compte par le Prestataire de Paiement quel qu'en soit le motif.

Le Client choisit et commande dans son interface de gestion ou via le site internet [www.ovhtelecom.fr](http://www.ovhtelecom.fr) un numéro SVA parmi les blocs dont les caractéristiques sont accessibles sur le site internet [www.ovhtelecom.fr](http://www.ovhtelecom.fr), dans la limite des ressources disponibles. Le Client veille à ce que la tranche et le palier tarifaire du numéro SVA choisi correspondent effectivement au service auquel il souhaite l'associer, conformément aux Recommandations Déontologiques applicables aux Services à Valeur Ajoutée téléphoniques telles que prévues à l'Article 4 des présentes conditions.

Toute commande est payable à l'avance jusqu'à la fin du mois courant. De ce fait toute commande effectuée après le 1er du mois courant sera facturée pour le mois entier. Le Client est remboursé au prorata le mois suivant.

### **ARTICLE 3 : CONDITIONS DE REALISATION DE LA PRESTATION**

La mise en place du Service s'effectue dans un délai de quarante-huit (48) heures à compter de la validation de la commande par OVH, sous réserve de validation de la Procédure de contrôle par le Prestataire de Service de Paiement. Le Prestataire de Service de Paiement peut, à tout moment et suivant sa libre appréciation, refuser d'ouvrir un Compte de Paiement sans que cette décision ne puisse donner lieu à des dommages et intérêts en faveur du Client ou sans qu'OVH ne puisse être tenue pour responsable.

Le Prestataire de Service de Paiement réalise une Procédure de contrôle au moment de la souscription du Service, puis de manière périodique. Le Compte de paiement pourra faire l'objet d'un blocage ou gel dans les conditions définies par le contrat-cadre du Prestataire de Service de Paiement sans qu'OVH ne puisse être tenue responsable.

Le Client peut suivre l'état de sa commande à partir de son Interface de gestion. La gestion du Compte de Paiement s'effectue conformément aux conditions du contrat-cadre du Prestataire de Service de Paiement tel que précisé à l'article 10 des présentes conditions.

Conformément à la réglementation, le numéro SVA commandé par le Client ne peut être ni cédé, ni vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle. Ce numéro ne peut pas être considéré comme définitivement attribué au Client, OVH pouvant être contrainte de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP dans le cadre de la gestion du plan de numérotation.

Le Client a la possibilité de rediriger le Numéro SVA à partir de son interface de gestion vers la ligne téléphonique OVH de son choix parmi les lignes pour lesquelles il est associé en tant que contact de facturation.

Il appartient au Client de vérifier la configuration de la ligne associée à son numéro SVA quant aux appels simultanés.

Le Client a la possibilité, depuis son Interface de gestion, d'effectuer un changement de palier tarifaire de son Numéro SVA parmi une liste de paliers tarifaires définis pour la tranche correspondante.

Chaque changement de palier effectué avant le 20<sup>ème</sup> jour du mois (inclus) est appliqué le 1<sup>er</sup> jour du mois suivant. Le changement de palier peut faire l'objet d'une facturation au tarif applicable indiqué sur le site OVH.

#### **ARTICLE 4 : OBLIGATIONS DU CLIENT**

**Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.**

Le Client s'engage à respecter les Recommandations Déontologiques applicables aux Services à Valeur Ajoutée téléphoniques dont il a accepté les termes lors de sa commande. Il est de la responsabilité du Client de se tenir informé des évolutions des dites Recommandations Déontologiques, qui sont accessibles sur la page internet suivante : <https://af2m.org/rd-sva/>.

Le Client s'engage également à respecter la signalétique universelle des Numéros SVA, accessible sur la page internet <https://af2m.org/rd-sva/>.

Le Client s'engage à respecter toutes les dispositions légales applicables ou toutes décisions ou instructions des autorités compétentes susceptibles de s'appliquer aux présentes, notamment l'ensemble des décisions de l'ARCEP relatives au plan de numérotation, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, le droit des tiers, et les dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle.

Le Client se doit de suivre la typographie associée au Numéro SVA choisi et de communiquer les informations le concernant par le biais de son Interface de gestion. Les informations communiquées par le Client doivent être correctes et mises à jour.

Le Client reconnaît que ces informations sont publiées dans l'annuaire inversé unique des Numéros SVA.

#### **Obligation d'information :**

- Information des utilisateurs : Le Client veille, le cas échéant, à ce que l'éditeur du contenu associé au Numéro SVA respecte les obligations d'informations, notamment :
- l'article 6 III 1 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie;
- l'article L.113-3 du Code de la consommation ;
- La possibilité pour toute personne puisse faire connaître une réclamation et exercer ses droits concernant la bonne exécution du contrat (article 29 de la Loi Châtel, article 87 de la LME).

Le Client s'engage à ne pas utiliser le Service pour stocker, transmettre et/ou mettre à disposition du public tout contenu ayant un caractère manifestement illicite (apologie, négation ou de la banalisation des crimes contre l'humanité, de la provocation à la commission d'actes de terrorisme et de leur apologie, de l'incitation à la haine raciale, à la haine à l'égard de personnes à raison de leur sexe, de leur orientation sexuelle, de leur identité de genre ou de leur handicap ainsi que de la pornographie infantine, de l'incitation à la violence, notamment l'incitation aux violences sexuelles et sexistes, ainsi que des atteintes à la dignité humaine). Le Client s'engage à concourir à la lutte contre la diffusion des infractions visées aux [cinquième, septième et](#)

[huitième alinéas de l'article 24 et à l'article 24 bis de la loi du 29 juillet 1881 sur la liberté de la presse](#) et aux articles [222-33,222-33-2-3,225-4-1,225-4-13,225-5,225-6,227-23 et 227-24 et 421-2-5 du code pénal](#).

Il s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour la vente de (sans que cette liste ne soit exhaustive) : Produits stupéfiants ; produits dérivés du cannabis (ex : cannabidiol) ; produits hi-tech et/ou haut de gamme à prix cassé (ex : iPhone à 1 euro) ; alcool sans licence ; sextoys ; tabac ; e-cigarette ; dispositifs de piratage / Logiciels espions ; produits contrefaits ; armes ; Airsoft / Armes factices ou bien encore la vente de prestations / services tels que : diagnostics d'accessibilité ; sites de rencontres ; Sites de streaming non autorisés ; Sites à caractère pornographique (prestations, vidéos) ; Sites de charme ; Services d'escort ; Emission de cartes prépayées ; Sites de partage de fichiers ; Site de Trading ou FOREX ; Achat de devises ; Activité de cryptomonnaie / crypto-actifs ; Cautionnement par carte ; Encaissement pour le compte de tiers ; Virtual private network (VPN) ; Recouvrement de créances pour le compte de tiers (hors plateforme de financement participatif) ; Sites faisant l'apologie du terrorisme ; Sites prosélytes ; Etudes d'Huissiers de Justice ; Casinos ; Jeux d'argent en ligne (paris sportifs, poker) ; Vente de followers ; Loteries.

Il est rappelé au Client que les marques « AUDIOTEL » et « TELETEL » sont des marques déposées par l'opérateur historique et, à ce titre, protégées notamment par les dispositions du Code précité. Le Client s'interdit d'utiliser, de reproduire ou de représenter pour quelque motif que ce soit les marques « AUDIOTEL » et « TELETEL », ainsi que celles de tout autre opérateur téléphonique ou d'OVH.

Le non-respect par le Client des points visés ci-dessus - susceptible d'engendrer une responsabilité civile et/ou pénale et/ou susceptible de porter atteinte aux droits d'un tiers entraînera le droit pour OVH d'interrompre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service et les Reversements du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages et intérêts auxquels OVH pourrait prétendre. Dans ces hypothèses, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH des sommes déjà versées.

En outre, le Client s'engage à intervenir sur demande d'OVH à toute instance engagée contre cette dernière ainsi qu'à garantir à OVH de toutes les condamnations qui seraient prononcées contre elle à cette occasion. En conséquence, le Client s'engage à faire son affaire personnelle de toute réclamation et/ou procédure quelle qu'en soit la forme, l'objet ou la nature qui serait formée contre OVH et qui se rattacherait aux obligations mises à la charge du Client au titre du présent contrat.

Le Client, seul responsable du contenu de son Service, s'engage à assurer à ses frais la défense de OVH dans le cas où cette dernière ferait l'objet d'une action en revendication, relative aux données, informations, messages etc., qu'elle diffuse, et à prendre à sa charge l'indemnité due en réparation du préjudice éventuellement subi, à condition d'avoir toute liberté pour transiger et conduire la procédure.

Si le Client a connaissance du détournement ou de toute utilisation frauduleuse et non autorisée de ses services, il doit en informer sans tarder OVH afin que les mesures adéquates soient prises.

## **ARTICLE 5 : OBLIGATIONS SPECIFIQUES RELATIVES A CERTAINES TRANCHES DE NUMEROS SVA**

La durée maximale d'un appel vers un numéro SVA associé à un service à la durée facturé plus de 0.15 EUR TTC/minute est de trente (30) minutes. Passé ce délai, OVH se réserve le droit d'interrompre elle-même la communication.

Parallèlement, les appels excédant trente (30) minutes ne feront l'objet d'aucun reversement au-delà de la trentième minute.

De manière générale, le Client veille à respecter la limitation des usages du Numéro SVA choisi pour le service associé à celui-ci. Il s'interdit notamment d'associer son Numéro SVA à des services interdits sur la tranche correspondante.

Ainsi, OVH rappelle au Client qu'il est interdit d'utiliser comme identifiant d'appelant des numéros commençant par « 089 » facturés sur les paliers tarifaires supérieurs à 0,20 EUR TTC/minute ou à 0,50 EUR TTC/appeal.

Le Client reconnaît avoir connaissance du fait qu'il lui est obligatoire d'utiliser un numéro en 08 à tarification gratuite ou tarification banalisée en présentation de tout système d'appel automatique. Conformément à la décision n° 2012-0856 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 17 juillet 2012 modifiant l'organisation des tranches de numéros commençant par 08 et des numéros courts prévue par la décision n° 05-1085 du 15 décembre 2005, il est interdit d'utiliser en tant qu'identifiant d'appelant les tranches de numéros spéciaux à tarification majorée de la forme 089B.

## **ARTICLE 6 : RESPONSABILITE DU CLIENT**

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service. En particulier, il est responsable de toute utilisation du Service à des fins illégales, frauduleuses ou abusives et de toute conséquence susceptible d'en découler.

La responsabilité du Client pourra être engagée en cas de pénalités financières infligées à OVH du fait des actions du Client dans son utilisation du numéro SVA.

Le Client demeurera seul responsable des conséquences financières, des dommages directs ou indirects causés par le contenu ou l'utilisation du numéro SVA.

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives à l'utilisation du Service.

Le Client devra veiller à ce que ses équipements ainsi que leur installation soient conformes à la réglementation en vigueur. Il dégage OVH de toute responsabilité et de toutes conséquences dommageables pouvant résulter de l'utilisation des équipements et notamment de la déficience de ceux-ci.

Le Client s'engage à fournir dans son interface de gestion lors de sa commande les renseignements obligatoires demandés par OVH. Ceux-ci doivent être exacts, complets et mis à jour.

## **ARTICLE 7 : OBLIGATIONS D'OVH**

Les obligations souscrites par OVH sont des obligations de moyen.

OVH s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut pas être tenue pour responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs ou du Prestataire de Service de Paiement.

Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels téléphoniques vers et depuis son numéro attribué par OVH.

#### **ARTICLE 8 : RESPONSABILITE D'OVH**

Outre les dispositions prévues par les Conditions Générales de Services OVH ainsi que les articles 8 et 9 des Conditions Particulières du Service Téléphonie, la responsabilité d'OVH ne saurait être engagée du fait de tout détournement quant à l'usage du numéro SVA par le Client ou un tiers.

#### **ARTICLE 9 : REVERSEMENT**

Le reversement est décompté, au choix du Client, à l'appel ou à la seconde, dès la première seconde.

Le reversement s'effectue selon les tarifications associées au numéro SVA du Client en vigueur au moment de la réception des appels. Il est uniquement pris en compte pour les appels émis de France métropolitaine provenant des réseaux fixes et mobiles.

Le Client peut suivre le cumul des Reversements depuis son Interface de gestion. Le cumul différé et le cumul total sont calculés sous réserve de la validation des sommes reversées par les opérateurs téléphoniques. Ces informations sont données à titre indicatif et n'engagent aucunement OVH quant au montant réel du cumul.

Le cumul disponible correspond au cumul des Reversements validés par les opérateurs téléphoniques.

Les Reversements sont réalisés de manière automatique en fin de mois, après un délai de 60 jours calendaires à compter de l'émission de la facture, si le montant présent sur le Compte de Paiement est supérieur ou égal à 30 euros HT.

Un Reversement peut également être effectué si la somme est inférieure à 30 euros HT, lorsque le Client résilie son Service ou en l'absence d'Opération de paiement pendant une durée maximale de 12 mois.

Le Client donne mandat à OVH pour établir en son nom et pour son compte, sous format électronique, les factures des Reversements dus par OVH au Client.

Dans le cas où un Trafic Anormal est détecté par OVH ou signalé à OVH par un tiers, le Numéro SVA du Client est susceptible de faire l'objet d'une enquête, notamment auprès de l'opérateur de collecte.

Le reversement est alors suspendu de plein droit, pour toute la durée de l'enquête, qui ne saurait excéder une durée maximale de quatre-vingt-dix jours calendaires.

## **ARTICLE 10 : ACCEPTATION DU CONTRAT-CADRE DU PRESTATAIRE DE SERVICES DE PAIEMENT**

La signature des présentes conditions particulières emporte acceptation du contrat-cadre du Prestataire de Services de Paiement tel qu'il figure (et tel qu'il pourra être modifié) sur son site : <https://www.lemonway.com/conditions-generales-dutilisation/>.

## **ARTICLE 11 : RENOUELEMENT**

Le contrat souscrit par le Client est automatiquement renouvelé pour une durée d'un mois à compter de la date d'expiration de la période initialement souscrite, le paiement du Service est automatiquement effectué sur la carte ou le compte bancaire enregistré par le Client dans son interface de gestion.

Le Client peut toutefois demander le non-renouvellement de son abonnement offre téléphonique par l'intermédiaire de son interface de gestion. Le Service sélectionné ne sera pas renouvelé à l'issue de la période en cours d'exécution, à la date de la demande formulée par le Client auprès d'OVH.

## **ARTICLE 12 : PORTABILITE**

Le Client peut demander la portabilité de son numéro SVA. Cette procédure est disponible sous certaines conditions, il appartient au Client de prendre contact avec OVH afin de vérifier que son numéro de téléphone peut être effectivement porté. La portabilité peut être demandée dans l'interface de gestion du Client à compter de la souscription du Service.

Le Client donne mandat à OVH pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la portabilité de son numéro auprès de son précédent opérateur. Cette demande a également pour effet de procéder à la résiliation de son précédent contrat souscrit auprès d'un autre opérateur. Il appartient toutefois au Client de s'assurer que la facturation de son précédent service est bien suspendue.

La demande de portabilité est soumise à l'appréciation de l'opérateur de boucle locale, OVH prendra contact avec le Client pour le tenir informé de sa demande de portabilité. OVH 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.

## **ARTICLE 13 : RESILIATION, LIMITATION ET SUSPENSION DU SERVICE**

Outre les cas prévus par l'article 16 des Conditions Particulières de Service Téléphonie, OVH se réserve le droit de suspendre sans délai et sans mise en demeure préalable le Service du Client et de résilier immédiatement et de plein droit le contrat, sans préjudice du droit à tous dommages intérêts auxquels OVH pourrait prétendre, notamment en cas de :

- Trafic Anormal ;

- rappel automatique vers le numéro SVA du Client ;
- pratiques illicites de type spam vocal ou appels à rebond ;
- déloyauté manifeste constatée par OVH ou tout opérateur téléphonique, lorsqu'il y a urgence à faire cesser les agissements concernés et/ou lorsqu'une publicité, de quelque nature qu'elle soit, fait apparaître clairement que le Service proposé par OVH est interdit soit d'une façon générale, soit sur le palier tarifaire auquel il est offert ou par le code ou numéro permettant d'y accéder ;
- manquement grave et manifeste aux Recommandations Déontologiques en vigueur relatives aux services télématiques publiées par le Comité Supérieur de la Télématique ou à la signalétique universelle des Numéros SVA ;
- Toute plainte d'opérateur ou tout manquement aux présentes constaté par OVH ;
- Blocage, gel du Compte de Paiement par le Prestataire de Service de Paiement ou résiliation des services de paiement par le Prestataire de Service de Paiement.

La suspension par OVH de tout ou partie du Service entraîne de plein droit celle des reversements pour la durée de la suspension. Les sommes bloquées ne sont pas productives d'intérêt.

En cas de résiliation du présent contrat par OVH ou du contrat-cadre de service de paiement par le Prestataire de Service de Paiement, le Client ne pourra prétendre au remboursement par OVH ni des sommes correspondantes aux prestations déjà effectuées par OVH ni des sommes correspondantes au reversement, et OVH ne sera redevable d'aucun dédommagement à l'égard du Client. En revanche, si le non-respect des obligations du client entraînait un préjudice pour OVH, OVH se réserve le droit de poursuivre le Client pour obtenir la réparation complète de ce préjudice et notamment le remboursement de dommages et intérêts, pénalités, frais, honoraires exposés par OVH.

Toute résiliation de contrat ou des services délivrés par le Prestataire de Paiement entraîne la fermeture du numéro SVA du Client.

#### **ARTICLE 14 : DROIT DE RETRACTATION**

Le Service étant réservé aux seuls professionnels, les dispositions du Code de la consommation ne peuvent être invoquées par le Client.