

Les présentes Conditions Générales de Vente s'appliquent aux services souscrits par le Client pour les besoins de son activité professionnelle et constituant la gamme de Services dénommée « **Solutions Entreprise** » proposée par Monaco Telecom (ci-après : « **MT** »). Les présentes conditions générales peuvent, selon les cas, être assorties de conditions spécifiques et/ou particulières.

1. Définitions : Les termes ci-après, utilisés au singulier ou au pluriel, ont dans le cadre des présentes la signification suivante :

- **Adresse IP** : désigne le N° permettant d'identifier un ordinateur connecté au réseau Internet et, plus généralement, d'identifier tout équipement physique informatique utilisant le protocole TCP/IP. Dans le cadre des présentes ;
- **Bon de Commande** ou **BdC** : désigne le document formalisant la commande du Client et contenant les informations relatives à l'identité de ce dernier ;
- **Boutique** : désigne les points de vente des Solutions Entreprise MT. Liste des Boutiques accessible sur le Portail ;
- **Client** : désigne toute personne ayant souscrit à un Service de la gamme Solutions Entreprise pour les besoins de son activité professionnelle ;
- **Catalogue** : désigne le document mentionnant l'ensemble des Services constituant la gamme Solutions Entreprise ainsi que les prix applicables. Il est régulièrement actualisé et disponible sur demande en Boutique et à tout moment sur le Portail ;
- **Conditions Générales de Vente - Solutions Entreprises** et/ou **CGV Entreprise** : désigne les présentes, lesquelles constituent le socle contractuel suivant lequel MT commercialise les Services de la gamme Solutions Entreprise ;
- **Conditions Spécifiques de Vente (CSV)** et/ou **Conditions Particulières de Vente (CPV)** : désignent tout document contractuel définissant les conditions notamment commerciales, techniques et/ou financières spécifiques ou particulières applicables à un Service. Les CSV et CPV peuvent déroger aux présentes CGV ;
- **Contrat** : désigne le contrat conclu par le Client par la signature du Bon de commande. Le Contrat se compose, par ordre de priorité décroissant, du Bon de Commande (BdC), des CSV et/ou CPV applicables au Service souscrit ainsi que des présentes CGV - Solutions Entreprises. Ces documents constituent l'intégralité du contrat et prévalent sur tout autre document du Client (*notamment conditions d'achat, proposition commerciale*).
- **Date de Mise en Service** : désigne la date de fourniture effective du Service au Client ;
- **Données** : désigne, sans que cette liste soit limitative, les informations de toute nature, les applications, fichiers, scripts, programmes, images, sons, système, site internet et autres administrés et/ou stockés par le Client au moyen du Service ;
- **Fiche Descriptive** ou **FD** : désigne le document décrivant, en tant que de besoin, une Offre de Service ;
- **GTR** et/ou **Garantie Temps de Rétablissement** : désigne l'engagement pris par MT de procéder, suivant les modalités définies au Contrat, au rétablissement du Service en cas de dysfonctionnement de celui-ci ;
- **LRAR** : Lettre Recommandée avec Avis de Réception ;
- **Offre(s)** : désigne les modalités, prédéfinies par MT, de fourniture d'un Service de la gamme Solutions Entreprise ;
- **Portail** : désigne le site internet de MT : <https://www.monaco-telecom.mc/> ;
- **Produits Partenaires** : désigne les produits et/ou services développés par des fournisseurs tiers et mis à la disposition du Client par MT dans le cadre du Contrat ;
- **Réseau** : désigne toute installation ou tout ensemble d'installations assurant la transmission et l'acheminement de signaux de télécommunications par voie filaire, par voie de fréquences hertziennes ou d'ondes électromagnétiques ;
- **Réseau Client** : désigne le réseau privé LAN (Local Area Network) du Client ;
- **Service** : désigne tout ou partie des services constituant la gamme Solutions Entreprise. Un même service peut être proposé suivant diverses modalités constituant chacune une Offre distincte ;
- **Site Client** : désigne le site géographique à partir duquel le Client souhaite accéder au Service.

2. Objet : Les présentes CGV Entreprises, complétées le cas échéant par les Conditions Spécifiques et/ou Particulières de Vente applicables aux Services souscrits et/ou la Fiche Descriptive (FD) applicable à l'Offre souscrite, ont pour objet de définir les conditions suivant lesquelles MT fournit au Client le(s)

Service(s) de la gamme Solutions Entreprise mentionnés au BdC signé par ce dernier.

3. Documents contractuels : Les Services sont fournis conformément aux dispositions des documents constituant le Contrat.

A compter de l'acceptation du Contrat par le Client, matérialisée par la signature du BdC, les CGV sont applicables à l'ensemble des Services de la gamme Solution Entreprise souscrits par le Client.

MT pourra faire évoluer les CGV. Dans cette hypothèse, le client sera informé de toute modification substantielle lui ouvrant la possibilité de résilier le service concerné par LRAR sous un délai d'un (1) mois. La version actualisée des CGV sera publiée sur le Portail et sera réputée avoir été acceptée un (1) mois après son entrée en vigueur.

4. Conditions de souscription

4.1. L'accès au Service est subordonné à sa souscription préalable par le Client et à la fourniture des documents suivants :

- une pièce d'identité (*carte d'identité / passeport en cours de validité / titre de séjour en cours de validité*) ;
- un document à en-tête du Client signé par son représentant légal et attestant du pouvoir du souscripteur d'engager le Client ;
- un extrait du Registre du Commerce et de l'Industrie (*Extrait Kbis/Ebis ou équivalent*) datant de moins de trois (3) mois ;
- un RIB au nom du Client ou de l'éventuel tiers payeur ;
- une autorisation de prélèvement remplie et signée par le Client ou le tiers payeur optant pour ce mode de paiement. Dans le cas où le Client désigne un tiers payeur, il doit en outre fournir une attestation émanant de ce dernier précisant qu'il s'engage à payer les factures qui seront émises par MT conformément aux dispositions mentionnées au Contrat.

En cas de dossier incomplet, MT se réserve le droit de refuser, de reporter la mise en service et/ou de suspendre la fourniture du Service souscrit jusqu'à réception des éléments faisant défaut. En outre, en cas de modification des informations le concernant, concernant le tiers payeur ou le Tiers Bénéficiaire (notamment adresse, coordonnées bancaires), le Client s'engage à en informer MT au plus tard huit jours calendaires suivant l'intervention desdites modifications de sorte que MT dispose, pendant toute la durée du Contrat, d'informations à jour.

4.2. La souscription au Service s'effectue par la signature du BdC. Certains Services ouvrent par ailleurs la possibilité, suivant les conditions et modalités mentionnées aux CPV ou CSV applicables, de faire évoluer leur Commande initiale (ajout/suppression de Services et/ou Options) en effectuant des commandes supplémentaires à l'initiative du Client ou une actualisation des CSV et/ou CPV à l'initiative de MT dans le respect des règles de notifications applicables au titre de l'article 5.2 ci-après.

Le Client déclare avoir eu connaissance, préalablement à toute souscription, de l'ensemble des éléments constituant le Contrat et plus généralement de toutes les informations nécessaires concernant le Service, ses spécificités et limites d'usage et déclare en accepter les termes sans réserve. L'inadéquation du Service aux besoins du Client ne saurait dès lors être utilement invoquée.

4.3. Le Client entend souscrire au Service en tant que consommateur final, pour un usage professionnel et ce, qu'il ait souscrit pour lui-même ou pour le compte d'un Tiers Bénéficiaire comme mentionné ci-après.

4.4. Sous réserve de l'autorisation de MT mentionnée au BdC, le Client peut souscrire au Service pour son compte ou pour le compte de tiers mandants (ci-après : « **Tiers Bénéficiaire** »). Dans ce cas, le Client déclare agir au nom et pour le compte du Tiers Bénéficiaire, en qualité de mandataire, pour la conclusion du Contrat et garantit MT qu'il dispose des pouvoirs nécessaires à cet effet. Le Client s'engage à communiquer aux Tiers Bénéficiaires l'ensemble des conditions contractuelles applicables au Service souscrit.

Le Client se porte garant à titre personnel du respect par les Tiers Bénéficiaires des obligations contractuelles souscrites. En toutes hypothèses, le souscripteur s'engage solidairement avec les tiers payeurs et/ou le Tiers Bénéficiaire et se porte garant de la parfaite exécution du Contrat et du respect de leurs obligations contractuelles notamment de paiement.

4.5. MT peut, suivant les conditions et modalités mentionnées à l'article 9, demander au Client de lui remettre une garantie de paiement et/ou une avance sur consommation sur ou facturation.

4.6. Le Client est informé du fait qu'il lui appartient, préalablement à toute souscription, de s'assurer qu'il remplit les conditions d'éligibilité au Service souscrit.

5. Description des Services et Offres associées

5.1. Les CSV, CPV et/ou les Fiches Descriptives (FD) des Offres définissent les conditions et modalités de fourniture propres à chaque Service et Offre. Les

CSV, CPV et FD peuvent, suivant les modalités exposées ci-après, être modifiées par MT.

5.2. Evolution du Service et/ou de l'Offre-Modification du Contrat

5.2.1. Toute demande du Client visant à l'évolution d'un Service et/ou d'une Offre s'effectue selon les modalités mentionnées au Contrat et, le cas échéant, selon les modalités proposées par MT et acceptées par le Client par la signature d'un avenant au Contrat.

Sauf autre accord, la date d'effet des modifications court à compter, selon les cas, de la date de leur acceptation écrite par MT ou de la signature de l'avenant par les deux parties.

En outre, toute modification du Service entraîne de fait l'adhésion du Client aux conditions contractuelles en vigueur au jour de l'acceptation écrite de la modification par MT ou de la signature de l'avenant par les deux parties, et annule et remplace les versions précédentes des documents précités.

5.2.2. MT peut modifier à tout moment les conditions contractuelles applicables au Service, après en avoir informé le Client par tous moyens, au plus tard quinze (15) jours calendaires avant la mise en œuvre de ladite modification, sans ouvrir droit pour le Client à une quelconque indemnité. Dans cette hypothèse, le Client est libre de résilier le Contrat dans le délai d'un (1) mois commençant à courir à compter de la mise en œuvre de ladite modification. A défaut, le Client est réputé avoir accepté la modification.

5.2.3. MT conserve à tout moment et en toutes circonstances, la possibilité, de modifier les identifiants affectés au Client. Dans cette hypothèse, MT informe le Client avec un préavis d'un (1) mois avant intervention de ladite modification sans ouverture d'un quelconque droit à indemnisation au profit du Client étant précisé que ce dernier ne pourra solliciter, de ce chef, la résiliation du Contrat en cours.

5.2.4. Les caractéristiques techniques du Service et des équipements peuvent, suivant l'évolution des technologies, être modifiées par MT. Dans ce cas, MT en informe le Client par tout moyen étant précisé que ce dernier ne peut, de ce chef, solliciter la résiliation du Contrat. Le Client est informé que les modifications peuvent entraîner une indisponibilité momentanée du Service.

6. Entrée en vigueur et durée du Contrat - Durée du Bon de Commande

6.1. Le Contrat entre en vigueur à compter de la date de signature du BdC initial par le Client pour une durée indéterminée et expire concomitamment à la dernière commande en vigueur.

6.2. Le BdC prend effet au jour de sa signature pour la durée mentionnée, selon les cas, aux BdC, et/ou à la FD, aux CPV ou CSV applicables à l'Offre souscrite. Cette durée commence à courir à compter de la Date de Mise en Service.

7. Mise à disposition du Service

7.1. Le Client s'engage à réaliser à ses frais toutes les opérations et travaux préalables éventuellement nécessaires à la mise en Service, selon les prescriptions MT après étude de faisabilité le cas échéant. En outre, le Client fait son affaire de la mise en place des moyens informatiques et d'infrastructures pour son Réseau Client (*notamment une connexion internet offrant qualité et débit compatible avec le Service*) nécessaire à l'accès au Service.

7.2. Les conditions de mise en service sont définies dans les CSV et/ou les CPV applicables à l'Offre souscrite.

7.3. Lorsque la mise en service nécessite le raccordement d'un ou plusieurs Sites Client, le Client reconnaît que MT n'est pas en mesure, à la date de souscription, de connaître la configuration notamment technique du ou desdits Sites Client. Dès lors, dans l'hypothèse où MT ne pourrait et/ou ne serait pas autorisée pour quelque cause que ce soit à effectuer le raccordement du ou desdits Sites Client, la mise à disposition du Service sur le ou lesdits Sites Client sera annulée, sans qu'aucune des parties ne soit tenue à une quelconque indemnité à l'égard de l'autre.

8. Utilisation et disponibilité du Service

8.1. Le Client reconnaît être informé et accepter qu'il demeure en toutes circonstances seul et entièrement responsable de l'usage du Service, des dommages qu'il subit lui-même et des dommages causés au Service, à MT ou aux tiers par l'utilisation d'équipements, de matériels ou de logiciels non fournis, non agréés ou non installés par MT. Il est pareillement responsable des dommages causés par sa négligence ou par des actes délibérés.

8.2. MT fait tous ses efforts pour fournir le Service dans des conditions satisfaisantes de disponibilité et de fiabilité dans les limites des possibilités techniques et réglementaires du moment et dans le respect des conditions du Contrat.

MT entretient le Service conformément aux spécifications techniques énoncées au Contrat et s'engage à apporter tout le soin nécessaire, conformément aux usages dans la profession pour assurer le fonctionnement du Service.

8.3. Support Technique Client Entreprise (STCE) : En cas de dysfonctionnement du Service constaté par le Client, défini comme Incident dans les CSV ou SPV applicables, il lui appartient de le signaler au STCE. Sous réserve de constat, de confirmation de l'existence d'un dysfonctionnement par MT, cette dernière met en œuvre, suivant les modalités prévues au Contrat, les actions nécessaires au rétablissement du bon fonctionnement du Service.

8.4. Mises en garde :

8.4.1. Pour accéder et/ou utiliser le Service, le Client doit, sauf autre mention portée au Contrat, disposer à ses frais et sous sa seule responsabilité, d'une connexion à distance (Internet ou réseau type LAN).

Le Client reconnaît également être pleinement informé :

- du défaut de fiabilité de l'Internet (notamment absence de sécurité de la transmission des données, non garantie des performances relatives au volume et à la vitesse de transmission des données) ;
- qu'une inviolabilité totale des données échangées au moyen du Service ne saurait être garantie par MT ;
- qu'il lui appartient de définir et de mettre en œuvre les moyens qu'il juge nécessaires afin de préserver l'intégrité et la confidentialité des informations de toute nature qu'il souhaite échanger au moyen du Service ;
- qu'il lui est dès lors conseillé de ne pas transmettre au moyen du Service, des données dont il souhaite voir la confidentialité et l'intégrité garanties de manière infaillible.

8.4.2. Le Client reconnaît être informé du fait que l'Internet et les réseaux de communications électroniques peuvent véhiculer des données protégées - notamment par des droits de propriété intellectuelle - ou contraires aux bonnes mœurs, à l'ordre public ou à la réglementation. Aussi, le Client s'interdit d'utiliser, de transmettre et/ou de stocker, au moyen du Service, toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public et portant ou susceptibles de porter atteinte aux droits de tiers, et qui pourraient répondre à une de ces catégories par l'utilisation qu'il en fait directement ou indirectement. A défaut, MT se réserve le droit de suspendre le Service et/ou de résilier le Contrat, dès lors qu'il en a connaissance, sans que le Client puisse prétendre à aucune indemnité.

MT décline toute responsabilité en cas de non-respect de ces recommandations par le Client.

8.4.3. Données : MT n'intervient en aucune manière dans la gestion, la mise à jour, le contrôle, et/ou la sauvegarde des Données du Client et/ou de tous autres éléments reproduits, hébergés, collectés, stockés, transmis, diffusés, publiés, utilisés et/ou exploités par le Client dans le cadre des Services.

Il appartient au Client seul et sous son entière responsabilité de prendre les mesures qu'il estime nécessaires à la sauvegarde, à l'archivage, à la conservation, purge, modification, et autres actions requises pour son activité de ses Données afin de se prémunir contre les risques de perte ou de détérioration et pour mise en conformité avec le cadre réglementaire et légal applicable.

Les Données doivent être licites et être utilisées conformément aux règles de l'art et aux lois et réglementations applicables.

8.5. MT se réserve le droit d'interrompre tout ou partie du Service pendant la (ou les) période(s) qu'elle juge nécessaire(s), sans que sa responsabilité puisse être recherchée à quelque titre que ce soit, pour effectuer des opérations exceptionnelles de maintenance (préventives ou correctives) ou d'amélioration des Services. Ces interruptions sont, sauf urgence, notifiées au Client de façon préalable.

8.6. MT se réserve, sans préavis ni information préalable, la possibilité de contrôler la conformité de l'utilisation du Service aux dispositions du Contrat, donnant valeur probante aux constats éventuellement opérés.

9. Conditions financières

9.1. Prix : Le prix applicable au Service souscrit est mentionné au BdC et/ou à la FD correspondante. Le prix du Service est facturé en euros hors taxes selon la réglementation en vigueur au moment de la facturation. Les droits et taxes applicables sont ajoutés au taux en vigueur le jour de la facturation. Le Client est informé que les droits et taxes applicables peuvent être différents suivant la nature des Services facturés.

9.2. Modifications de prix : Le prix est susceptible d'évolution. Les modifications de prix sont applicables aux Contrats en cours d'exécution sauf dispositions particulières contraires. Dans tous les cas, les nouveaux tarifs sont portés à la connaissance du Client par courrier, e-mail ou tout autre moyen, au moins quinze (15) jours calendaires avant leur entrée en vigueur. En cas de

hausse de prix, le Client dispose de la faculté de résilier le Contrat sous réserve d'en faire la demande par LRAR adressée à MT au plus tard trente (30) jours calendaires suivant la date de notification des nouveaux tarifs. A défaut d'une telle résiliation, le Client est réputé avoir accepté les modifications concernées. En cas de baisse de prix, MT pourra, sans notification préalable, en faire bénéficier le Client.

9.3. Facturation : Les sommes dues au titre du Contrat font l'objet de factures adressées mensuellement selon les cas, au Client, au tiers payeur ou au Tiers Bénéficiaire désigné au BdC. La facturation commence à courir à compter de la Date de Mise en Service. Le prix du Service est dû à compter de ce jour. Le prix du Service est payable d'avance au début de chaque mois pour le mois facturé. Tout mois commencé est dû.

Les sommes facturées sont dues dès l'émission de la facture et payables à la date d'échéance de paiement figurant sur cette dernière.

Le Client autorise MT à émettre les factures sous forme électronique. Après authentification du Client, celles-ci sont accessibles à partir du Portail au sein de l'Espace Client. Chaque mois, le Client est informé par e-mail (courriel), de la mise à disposition de sa facture sous forme électronique. Les factures demeurent accessibles pendant une durée de douze (12) mois suivant la date de leur mise à disposition. Pendant ce délai, le Client peut consulter, copier ou imprimer sa facture. Le Client reconnaît expressément la valeur contractuelle de ce format électronique. La facture sous forme électronique se substitue aux factures sur format papier envoyées au Client par voie postale. Si le Client souhaite conserver ses factures, il lui appartient de procéder à leur archivage. Le Client peut demander à recevoir un duplicata des factures sous forme papier. Ces demandes sont adressées par téléphone au Service Client de MT, ou directement à la Maison du Numérique (1 Promenade Honoré II, 98000 Monaco) ou en boutique MT. MT se réserve le droit de facturer ces prestations aux prix mentionnés au Catalogue.

9.4. Garantie de paiement : MT peut, lors de la souscription ou en cours d'exécution du Contrat, demander au Client de lui fournir une garantie de paiement tel que notamment un dépôt de garantie en numéraire, une garantie bancaire ou une avance sur facturation. Dans ce cas :

- l'encaissement effectif desdites sommes, constitue une condition préalable à la mise en service, au rétablissement du fonctionnement initial et/ou à la poursuite de la fourniture du Service. A défaut d'encaissement effectif desdites sommes, MT peut, selon les cas, immédiatement refuser ou différer la mise en service, suspendre et/ou limiter l'accès au Service et/ou ses performances ou résilier le Contrat sans que le Client ne puisse prétendre à une quelconque indemnisation ;
- le dépôt de garantie et les avances éventuelles sur facturation ne sont pas productifs d'intérêts ;
- le Client reconnaît être informé et accepter que MT se réserve le droit de prélever sur le montant de la garantie de paiement les sommes (en ce compris les intérêts et pénalités éventuels) qui seraient dues au titre du Contrat.

MT procède au remboursement de la garantie de paiement soit (i) au terme d'une période de six (6) mois consécutifs commençant à courir à compter de l'encaissement effectif de la garantie de paiement par MT si, au terme de ladite période, aucun incident de paiement n'a été constaté par MT ; soit (ii) à l'expiration d'une période de trois (3) mois suivant le terme du Contrat, sous réserve du complet paiement des sommes dues à MT au titre de son exécution.

9.5. Paiement : Les paiements sont effectués par prélèvement automatique ou, à défaut, par virement bancaire par chèque ou par carte bancaire. L'utilisation d'un moyen de paiement autre que le prélèvement automatique pourra donner lieu à facturation suivant les modalités figurants au Catalogue.

En cas de prélèvement automatique, le Client doit fournir tous les éléments permettant le prélèvement automatique des factures et signer le mandat SEPA remis par MT. En cas de changement de compte, le Client s'engage à fournir immédiatement tous les éléments nécessaires aux traitements des paiements de manière à éviter toute interruption de paiement.

9.6. Défaut de paiement : Le défaut de paiement des factures afférentes au Service à leur date d'échéance entraînera, de plein droit :

- la suspension du Service après mise en demeure de payer, adressée par LRAR, restée infructueuse pendant un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la date de réception ou du dépôt de l'avis de mise en instance de ladite LRAR ;
- la résiliation de plein droit du Contrat sans nouvelle mise en demeure si le paiement n'est pas parvenu à MT dans un délai de huit (8) jours calendaires suivant la date de suspension du Service ;
- la déchéance de tous les termes des créances et l'exigibilité immédiate de leur paiement, quel que soit le mode de règlement prévu ;

- la facturation d'un intérêt de retard représentant deux fois le taux d'intérêt légal, calculé prorata temporis, par période d'un mois. La somme susvisée sera capitalisée au même taux au-delà de la première année.

La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le souscripteur de son obligation de paiement à l'égard de MT. Le souscripteur demeure en outre solidairement tenu avec son mandant du paiement de toutes sommes dues au titre de l'exécution du Contrat. La facturation directe par MT au Client, au mandant et/ou au souscripteur n'emporte en aucun cas modification des conditions du contrat par changement de débiteur ou transfert de tout ou partie des obligations définies au Contrat.

En toute hypothèse, MT se réserve la faculté de se payer par compensation entre les sommes dues par le Client au titre du Contrat et les sommes qui pourraient être dues par MT au Client à quelque titre que ce soit.

9.7. Réclamation : Le Client peut déposer une réclamation ou demander tout renseignement relatif à sa facture pendant un délai de six (6) mois (Ci-après : « **Délai de Réclamation** ») suivant sa date d'émission. Toutefois, malgré l'introduction d'une réclamation ou la naissance d'un litige relatif aux sommes facturées au débiteur, celles-ci demeurent exigibles par MT. Pendant le Délai de Réclamation, MT tient à la disposition du débiteur, les éléments justificatifs de la facture, émanant des outils de facturation de MT servant de base à la facturation des Services, ainsi que leur reproduction sur support électronique conservé par MT sont opposables au Client en tant qu'élément de preuve. Il est expressément convenu entre les Parties que les enregistrements d'incidents et des performances du Service ou de taxation servant de base à la facturation du Service, ainsi que leurs reproductions sur supports informatiques conservés par MT, sont opposables au Client en tant que preuve et priment sur tout autre mode de preuve.

MT se réserve la faculté de facturer au débiteur la prestation de vérification consécutive au dépôt d'une réclamation au prix mentionné au Catalogue. Toutefois, le Client est dispensé du paiement de cette prestation si le contrôle effectué fait apparaître une erreur de facturation imputable à MT.

10. Obligations du Client

10.1. Autorisations - Déclarations : Le Client fait son affaire personnelle de l'obtention et du maintien des autorisations et/ou déclarations de toute nature et notamment légales, réglementaires ou administratives éventuellement nécessaires à l'exercice de son activité et à l'utilisation du Service.

10.2. Le Client s'engage :

- à prendre connaissance, préalablement à toute commande et/ou utilisation des Services, des conditions contractuelles applicables auxdits Services ;
- sauf autre mention portée au Contrat, à utiliser le Service exclusivement pour ces besoins propres et professionnels, à ne pas revendre ou sous-louer en l'état, sans autorisation écrite préalable de MT, tout ou partie du Service. Il est toutefois convenu que le Client pourra, en son nom et sous sa seule et entière responsabilité, proposer à sa clientèle des services et/ou prestations à valeur ajoutée intégrant et/ou reposant sur l'utilisation de tout ou partie des Services de la gamme Solutions Entreprise de MT ;
- à utiliser le Service dans le respect de la réglementation applicable, des dispositions du Contrat, des recommandations émises par les constructeurs des équipements éventuellement mis à sa disposition et, de manière générale, en conformité avec l'usage pour lequel le Service a été défini et commercialisé par MT. Toute utilisation contraire aura pour conséquence la suspension immédiate du Service sans mise en demeure préalable et sans que la responsabilité de MT ne puisse être recherchée de ce fait ;
- à mettre à disposition de MT les moyens notamment humains et matériels éventuellement nécessaires à la fourniture et au fonctionnement du Service et, de manière générale, à l'exécution du Contrat par MT ;
- à maintenir une collaboration active et régulière en transmettant à MT toutes informations demandées par elle et nécessaires à la fourniture et au fonctionnement du Service et, de manière générale, à l'exécution du Contrat par MT ;
- à ne pas utiliser de façon frauduleuse le Service, à ne pas aider ou inciter d'autres à le faire, et plus généralement à ne rien faire qui puisse favoriser une telle utilisation frauduleuse ;
- à ne pas intervenir de quelque manière que soit, elle-même et/ou par l'intermédiaire d'un tiers, sur l'un quelconque des équipements éventuellement mis à sa disposition par MT ;
- à informer immédiatement MT de tout problème lié au fonctionnement du Service ;
- à respecter en toutes circonstances les droits des tiers.

10.3. Il appartient au Client de prendre et de mettre en œuvre les mesures qu'il juge nécessaires à l'effet de prévenir et d'anticiper les conséquences éventuelles sur son activité des dysfonctionnements du Service et/ou de l'arrivée du terme

du Contrat et/ou d'un BdC. Il est expressément convenu entre les Parties que MT ne saurait en aucune manière encourir une quelconque responsabilité à ce titre.

11. Obligations de MT :

MT s'engage à apporter tout le soin et la diligence nécessaire, conformément aux usages professionnels et aux règles de l'art, à la fourniture du Service, sa continuité et ses performances conformément aux dispositions du Contrat.

Nonobstant ce qui précède, il est convenu entre les Parties que, compte tenu de la nature des Services, MT ne peut être tenue à l'égard du Client qu'à une obligation générale de moyens conformément aux règles de l'art applicables en la matière.

MT s'engage à disposer de personnels dotés des compétences nécessaires à la prise en charge des demandes d'information, d'assistance et au traitement des dysfonctionnements signalés suivant les modalités applicables au Service concerné. Sauf autre dispositions mentionnées au Contrat, le support MT est fourni en français. Le support MT est accessible :

- Pour toute demande d'information : aux heures ouvrées mentionnées aux CSV applicables ;
- Pour toute demande de traitement d'Incident : 365 / 24 / 7 lorsque cela est proposé pour le Service concerné par le BdC.

L'accès au support MT et le traitement des dysfonctionnements qualifiés d'Incidents au Contrat concerné sont effectués suivant les modalités ainsi applicables.

Les Offres prévoyant des niveaux de support et engagements de performance spécifiques sont mentionnées aux CSV, CPV et/ou FD alors applicables.

12. Responsabilité

12.1. MT met en œuvre les moyens techniquement raisonnables en vue d'assurer la fourniture du Service, sa continuité et ses performances dans les conditions prévues au Contrat.

12.2. Les Parties conviennent expressément que la responsabilité de MT ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée.

12.3. Outre les cas de limitation et/ou d'exclusion qui pourraient être mentionnées aux CSV, CPV, FD et/ou BdC, MT ne pourra être tenue pour responsable des dommages liés notamment :

- à toute interruption du Service indépendante du contrôle de MT ou qui serait provoquée par MT afin de pallier et/ou limiter les effets éventuels d'une situation et/ou d'événements anormaux (notamment : attaques informatiques (type DDOS, intrusion de tiers)) susceptibles de provoquer des effets préjudiciables à l'encontre de l'une des Parties et/ou de tiers ;
- à toute interruption et/ou suspension du Service qui serait effectuée par MT y compris sans notification préalable adressée au Client, en cas de non-respect de l'une quelconque des dispositions du Contrat, des lois et réglementations en vigueur et/ou du droit des tiers ;
- à des dysfonctionnements et/ou interruption de Service résultant de travaux de renforcement, d'extension ou de maintenance urgente et/ou programmés, des installations de MT ;
- à une mauvaise installation, un mauvais paramétrage ou un mauvais fonctionnement des matériels ou logiciels du Client ;
- à une cause quelconque dont l'origine résulte d'un événement survenu chez le Client, sur les matériels, équipements ou réseaux des partenaires et/ou fournisseurs de MT ;
- une faute, une négligence, une omission ou une défaillance du Client et plus largement à une utilisation du Service par le Client non conforme aux dispositions du Contrat, à la réglementation applicable ou aux règles de l'art ;
- à une inadéquation au Service des moyens notamment matériels ou logiciels du Client ;
- à tout dysfonctionnement, interruption ou défaillance du Service causé par un incident survenant sur d'autres réseaux que le Réseau MT et sur les matériels et/ou logiciels du Client ou d'un tiers ;
- une faute, une négligence, une omission ou une défaillance d'un tiers ;
- aux coupures ou tout autre incident survenu sur les réseaux ou les équipements des partenaires de MT, notamment les fournisseurs d'accès à internet et les opérateurs de réseaux de transport de données tiers partenaires de MT ;
- à tout détournement de mot de passe, codes confidentiels et autres informations à caractère sensible du Client ;
- à tout litige pouvant opposer le Client à des tiers ;
- pour les dysfonctionnements et/ou les dommages de toute nature qui résulteraient des caractéristiques de l'environnement Internet ;
- au contenu ou à la nature des Données émises, reçues, stockées, traitées, utilisées ou exploitées par le Client.

12.4. Le Client est seul responsable de l'utilisation qu'il fait du Service, sans que la responsabilité de MT ne puisse être recherchée à ce titre. En conséquence, le Client garantit MT contre tout recours de tiers à ce titre.

12.5. MT ne garantit pas au Client la protection contre l'accès par des tiers non autorisés aux installations de transmission et aux équipements situés dans les locaux du Client, ni contre l'accès non autorisé à ses fichiers, données, programmes, procédures ou informations, ni contre leur modification, leur détournement, leur perte ou leur destruction, que ceux-ci soient volontaires ou accidentels. En conséquence, MT ne saurait encourir aucune responsabilité pour les préjudices de toute nature qui résulteraient de tels faits.

12.6. En tout état de cause, dans le cas où la responsabilité de MT était engagée, la réparation ne s'appliquera qu'aux seuls dommages directs, personnels et certains résultants d'une faute prouvée à son encontre à l'exclusion expresse de la réparation de tous dommages ou préjudices immatériels et/ou indirects et/ou consécutifs qu'il s'agisse, sans que cette liste soit limitative, de préjudices commerciaux et financiers, de pertes d'exploitation, de chiffres d'affaires et de bénéfice ou de clientèle, de pertes ou de corruption de données, de fichiers ou programme ou de perte d'image de marque.

12.7. Dans tous les cas, le montant de la réparation éventuellement due par MT est, toutes causes de préjudice confondues, limitée au montant des règlements effectués par le Client au titre du Service en cause au cours des six (6) mois précédents la date du fait générateur. Cette somme dont le Client reconnaît le caractère équilibré, inclut les éventuelles pénalités forfaitaires versées au Client dans le cadre de l'exécution du Service.

12.8. Il est convenu entre les parties que tous les préjudices subis du fait de MT par le Client et les personnes morales mandantes au nom et pour le compte desquelles il a contracté, feront l'objet d'une demande unique du Client et seront globalisés à son niveau, quel que soit le nombre de personnes morales mandantes bénéficiaires du Contrat.

Le Client fera son affaire de la répartition et de l'indemnisation éventuelle entre lui et les personnes morales mandantes.

12.9. De convention expresse entre les Parties, aucune action judiciaire ou réclamation, quelle qu'elle soit, ne pourra être engagée ou formulée par l'une ou l'autre des parties, plus d'un an après la survenance du fait générateur.

13. Résiliation

13.1. Résiliation au terme de la durée du Contrat ou d'un Bon de Commande : Au terme de leur durée d'engagement convenue, Contrat et/ou BdC peuvent être résiliés par l'une quelconque des parties par LRAR adressée à l'autre partie avec un préavis minimal de trois (3) mois avant leur date d'échéance respective.

13.2. Résiliation à la demande du Client : Dans le cas où la résiliation du Contrat et/ou d'un BdC est demandée avant la Date de mise en Service ou avant l'expiration de la durée convenue du Contrat et/ou d'un Bon de Commande, le Client est immédiatement redevable du montant dû au titre du Contrat et/ou du Bon de Commande concerné pour leur durée respective restant à courir.

13.2. Résiliation par MT

13.2.1. En cas d'inexécution d'une ou plusieurs dispositions du Contrat par le Client, MT peut décider de résilier le Contrat et/ou de suspendre l'usage de tout ou partie du Service en cause ou de l'ensemble des Services auxquels le Client a souscrit ce, après l'envoi d'une mise en demeure adressée par MT au Client par LRAR l'invitant à remédier à son inexécution. Si l'inobservation n'a pas cessé et/ou si les conséquences n'ont pas été réparées avant l'expiration d'un délai de huit (8) jours calendaires à compter de la date de première présentation de la mise en demeure précitée, MT peut résilier le Contrat sans nouvelle mise en demeure ni autre formalité et sans que sa responsabilité ne puisse, à quelque titre que ce soit, être recherchée de ce fait. Dans ce cas, le Client demeure redevable des sommes dues au titre du Contrat pour sa durée restant à courir, sans préjudice de tous dommages et intérêts.

13.2.2. Le Contrat est résilié de plein droit par le retrait, l'annulation, la caducité de l'autorisation administrative délivrée à MT, qu'elle qu'en soit la cause. Cette résiliation n'ouvre au Client aucun droit à indemnité.

13.3. Conséquence du terme du Contrat :

13.3.1. En cas de cessation du Contrat pour quelle que cause que ce soit, le Client restitue à MT, dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de l'arrêt du Service, les équipements, documentations ou autres éléments mis à sa disposition dans le cadre de l'exécution du Contrat. En cas d'impossibilité imputable au Client de récupérer tout ou partie des équipements, documentations ou autres éléments mis à sa disposition, MT se réserve le droit de facturer les équipements, documents et/ou éléments en défaut au prix mentionné au Catalogue.

13.3.2. Par ailleurs, la cessation du Contrat, pour quelque cause que ce soit, entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues à MT au titre de la fourniture du Service.

13.3.3. Le Client est informé que, passé un délai de douze (12) mois suivant le terme du Contrat, MT se réserve, sans qu'il soit besoin d'adresser aucune information préalable au Client, le droit de supprimer l'ensemble des données et adresses de courrier électronique (BAL) du Client (notamment email, messages téléphoniques) qui seraient stockées sur les serveurs de MT.

14. Réglementation : MT est habilitée à modifier unilatéralement les conditions de fourniture d'un Service pour se conformer à toute prescription imposée par toutes autorités, notamment administratives, sans ouvrir droit pour le Client à une quelconque indemnité. Le Client s'engage également à ce que ses propres matériels et logiciels connectés au Service soient conformes à la réglementation en vigueur et aux normes applicables.

Le Client utilise le Service sous sa seule responsabilité. Il s'engage à respecter d'une part, les lois et règlements en vigueur, notamment en matière de télécommunications et de communication et, d'autre part, les dispositions du Contrat.

15. Confidentialité et Protection des Données Personnelles

15.1. Confidentialité

Chacune des Parties s'engage à traiter comme strictement confidentiels tous documents, informations et données, de quelque nature que ce soit, relatifs à l'exécution du Contrat, dont elle aurait connaissance dans le cadre de cette exécution (ci-après les « Informations Confidentielles »).

À ce titre, chacune des Parties s'engage à :

- ne pas utiliser les Informations Confidentielles pour un usage autre que celui de l'exécution du Contrat ;
- ne communiquer les Informations Confidentielles qu'aux seuls collaborateurs, sous-traitants ou conseils qui en ont strictement besoin dans le cadre du Contrat, et à les informer de leur caractère confidentiel ;
- Restituer ou détruire, à première demande, l'ensemble des documents et supports contenant des Informations Confidentielles.

Chacune des Parties s'engage à respecter la confidentialité des documents relatifs à l'exécution du Contrat pendant toute sa durée et cinq (5) années après

15.2. Traitement des données personnelles

MT traite des données à caractère personnel dans le cadre de la fourniture des Services de la gamme Solutions Entreprise, en conformité avec la **Loi n° 1.565 du 3 décembre 2024 relative à la protection des données personnelles**, ainsi que les textes d'application, notamment l'Ordonnance Souveraine n° 11.327 du 10 juillet 2025.

La politique complète de protection des données personnelles de MT, précisant notamment les catégories de données collectées, les finalités et bases légales de traitement, les durées de conservation, les droits des personnes concernées et les modalités de transferts, est détaillée en Annexe aux présentes CGV (ci-après : l'« Annexe n°1 Protection des données personnelles »), laquelle pourra faire l'objet de mises à jour régulières par MT.

Rôle des Parties - Les Parties conviennent qu'en fonction des Traitements :

(a) le Client est le Responsable du traitement et MT est le Sous-traitant des données à caractère personnel qui sont mises à disposition, collectées ou générées par MT pour fournir le(s) Service(s) (« **Données Personnelles du Client** »), sur les seules instructions écrites du Client et pour aucune autre finalité. MT informe immédiatement le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation de la loi n° 1.565 du 3 décembre 2024 relative à la protection des données personnelles. Dans ce cas, l'objet, la durée du traitement, la nature, la finalité du traitement, le type de Données Personnelles du Client et les catégories de personnes concernées sont précisés dans l'Annexe n°1 Protection des données personnelles.

(b) MT, ou ses sous-traitants, agit en qualité de Responsable du traitement des données à caractère personnel du Client (sans constituer de Responsabilité conjointe du traitement), lorsqu'elle réalise un traitement de ces données indépendamment des instructions du Client, pour ses propres finalités, notamment :

- la gestion du compte Client ;
- la gestion de la relation contractuelle et commerciale, y compris la facturation ;
- le respect de ses obligations légales et réglementaires, notamment celles propres à sa qualité d'opérateur de communications électroniques ;
- l'amélioration des Services, notamment via la réalisation d'enquêtes d'opinion ou d'études confiées à des prestataires spécialisés ;

- la prospection commerciale pour des produits ou services analogues, sur le fondement du consentement du Client lorsque celui-ci est requis.

Ces traitements sont décrits dans l'Annexe n°1 Protection des données personnelles.

15.3. Authentification

Identifiants et moyens d'authentification (Identifiants, codes, mots de passe, etc.) : Les identifiants permettant au Client de s'authentifier et d'utiliser les Services sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage à assurer la sécurité et à préserver la confidentialité de ses identifiants. Le Client s'engage à ne pas les divulguer à des tiers sous quelque forme que ce soit.

Le Client est seul et entièrement responsable de l'utilisation de ses identifiants. Toute utilisation des identifiants du Client est réputée être effectuée par le Client. Le Client supporte seul l'ensemble des conséquences de la perte, de la divulgation, de l'utilisation frauduleuse et/ou illicite de ses identifiants, la responsabilité de MT ne pouvant en aucun cas être recherchée et/ou engagée de ce fait.

Le Client s'engage à informer immédiatement MT de la perte, du détournement et/ou de la divulgation de ses identifiants et à procéder sans délai à leur renouvellement.

16. Sous-traitance : MT est autorisée à sous-traiter tout ou partie des éléments des prestations afférentes au Service. MT demeure responsable de ses sous-traitants, en toute circonstance, mais demeurera dans tous les cas la seule responsable à l'égard du Client de la fourniture du Service.

17. Marque : MT demeure en toutes circonstances seule propriétaire de ses marques, noms, sigles, logos, couleurs, graphismes ou autres signes distinctifs. Le Client s'engage à respecter l'intégralité des droits de MT sur les éléments visés à l'alinéa précédent et s'interdit de susciter toute analogie ou risque de confusion dans l'esprit du public, à quelque fin que ce soit et par quelque mode que ce soit.

18. Licence : La mise à disposition, pour les besoins du Service et la durée du Contrat, d'éléments protégés par la réglementation en vigueur en matière de propriété intellectuelle ne saurait être considérée comme une cession d'un quelconque droit de propriété intellectuelle de MT au bénéfice du Client. Le Client bénéficie d'un simple droit d'utilisation, personnel, non exclusif et non transférable, de tout élément incorporel mis à sa disposition, dans la limite des dispositions du Contrat et des droits conférés à MT par ses fournisseurs et pour les seuls besoins du Service.

Le Client autorise MT à faire état de l'existence du Contrat auprès de tiers à titre de référence commerciale et autorise, exclusivement à cette fin, l'usage de son nom de sa marque et de son logo.

19. Réserve de propriété

19.1. En cas de vente d'équipement ou de cession de droits de propriété incorporelle, la propriété ne sera transférée au Client qu'à compter du parfait paiement du prix. Par parfait paiement du prix, les Parties entendent l'encaissement par MT du paiement intégral du prix, principal, frais et taxes compris.

19.2. Le Client s'engage à prendre toute mesure utile pour éviter leur saisie par des tiers.

19.3. Le Client s'interdit de céder ces éléments pendant toute la durée de validité de la présente clause de réserve de propriété.

19.4. En cas de non-paiement à l'échéance, MT sera en droit de reprendre les éléments livrés, notamment dans le cadre des dispositions relatives au règlement judiciaire et la liquidation des biens.

20. Equipements

20.1. Les équipements installés dans les locaux du Client pour les besoins du Service sont la propriété de MT. Le Client s'engage à laisser les mentions de propriété éventuellement apposées sur ses équipements.

20.2 Le Client assume la garde desdits équipements pendant toute la durée du Contrat et supporte à cet effet tous les risques de vol, de perte ou de dommage causés par lui ou un tiers au Contrat. Le Client s'engage à indemniser l'intégralité du dommage à MT, cette dernière pouvant lui communiquer sur demande la valeur des équipements installés.

20.3 Le Client assume la responsabilité de tout dommage causé par les équipements installés dans ses locaux sauf s'il démontre que ce dommage résulte d'un vice propre à l'équipement lui-même.

21. Assurances : Chaque partie s'engage à souscrire auprès d'une compagnie d'assurance notoirement solvable et régulièrement agréé une police responsabilité civile et professionnelle pendant toute la durée du Contrat et couvrant les risques liés à son exécution. En tant que de besoin, la police

souscrite par le client devra couvrir les risques encourus par les équipements éventuellement mis à disposition par MT en exécution du Contrat, depuis la date de leur livraison jusqu'à la date de leur restitution à MT.

22. Force majeure ou cas fortuit : Les cas de force majeure ou cas fortuits suspendent les obligations du Contrat. Les Parties s'efforcent cependant, dans ce cas, de limiter les effets négatifs de l'événement. Outre ceux habituellement admis par la jurisprudence, les Parties reconnaissent d'ores et déjà comme cas de force majeure ou cas fortuits, les intempéries exceptionnelles, les inondations, les cas d'émeute, de guerre ou d'attentats, les cas de grèves générales, le blocage des moyens de transport ainsi que les restrictions légales à la fourniture de services de communications électroniques et/ou le retrait de la concession accordée à MT ou plus généralement toute autorisation accordée par les autorités monégasques. Les Parties s'informeront de la survenance de tout événement de cette nature et se consulteront sur les mesures à prendre pour remédier aux conséquences qui pourraient en résulter.

23. Restitution d'éléments remis : En cas de cessation du Contrat pour quelque cause que ce soit, le Client restituera à MT, dans un délai maximum de quinze (15) jours calendaires à compter de la cessation du Service, les équipements, documentations, ou autres éléments mis à disposition pour la fourniture dudit Service. Le Client s'engage notamment à laisser un libre accès à ses locaux en vue de la désinstallation des équipements éventuellement mis à sa disposition pour les besoins du Service.

En cas d'impossibilité imputable au Client de récupérer les équipements, MT facturera à ce dernier l'ensemble des équipements au prix Catalogue.

24. Divers

24.1. Les parties reconnaissent les courriers électroniques échangés entre elles dans le cadre de l'exécution du Contrat ont valeur de preuve équivalente à celle d'un écrit et bénéficieront dès lors d'une présomption de validité.

24.2. La relation contractuelle résultant du Contrat est personnelle à chacune des Parties. Elle ne peut être cédée à un tiers par l'une des Parties sans l'accord exprès de l'autre. Toutefois, par exception à cette règle, la cession réalisée au profit d'une société filiale (société "Fille") ou affiliée (société "Parente") de MT, ne donne lieu qu'à une information du Client qui ne peut s'y opposer.

24.3. Tout amendement, modification, ou complément apporté à l'une quelconque des dispositions du Contrat ne pourra être valablement effectuée que par voie d'avenant signé par les Parties.

24.4. Election de domicile : Pour l'exécution du Contrat, les Parties élisent domicile en leurs sièges sociaux respectifs. Tout changement d'adresse de l'une des Parties devra être notifié à l'autre par LRAR. A défaut, la notification faite à l'adresse indiquée en tête du présent Contrat est réputée valablement effectuée.

25. Loi applicable : Le Contrat est régi par le droit monégasque.

26. Règlement des litiges - Attribution de compétence : En cas de litige relatif à la formation, l'interprétation ou l'exécution du Contrat, les parties tenteront de bonne foi de trouver une solution amiable. A cet effet, la partie la plus diligente notifiera à l'autre Partie, par LRAR, l'objet du litige. Les parties entreprendront alors des négociations en vue de résoudre à l'amiable leur litige, au besoin avec l'aide d'un tiers qu'elles désigneront d'un commun accord. Une telle solution amiable, si elle aboutit, prendra la forme d'un contrat ou d'un avenant au Contrat.

Si aucune solution n'est trouvée dans le délai d'un (1) mois à compter de la réception de la LRAR susvisée, le litige sera porté par la partie la plus diligente, devant les tribunaux compétents de la Principauté de Monaco.

ANNEXE N°1
POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

La présente politique (ci-après la « **Politique** ») vous informe, en qualité de représentant, contact désigné, administrateur ou utilisateur des Services de la gamme Solutions Entreprise de Monaco Telecom SAM (ci-après « **MT** »), sur la façon dont MT traite vos données à caractère personnel dans le cadre de l'exécution du Contrat.

Elle s'applique aux **Services de la gamme Solutions Entreprise** et est susceptible d'être complétée par des informations spécifiques portées à la connaissance des Clients pour certains Services particuliers. Elle peut être modifiée pour tenir compte des évolutions législatives et réglementaires. La version en vigueur est disponible sur le site monaco-telecom.mc.

Les termes **Données à caractère personnel**, **Personne concernée**, **Responsable du traitement**, **Sous-traitant**, **Traitement**, et **Violation de données à caractère personnel**, employés dans la présente politique auront le sens qui leur est donné dans la loi du 3 décembre 2024, sur la protection des données personnelles (ci-après « **Loi PDP** ») et tout autre législation applicable concernant la protection des Données à caractère personnel en vigueur.

1. Quelles sont les données traitées ?

Catégories de données à caractère personnel traitées
Données d'identification du Client et de ses représentants légaux Raison sociale, numéro RCI/SIREN, identité du représentant légal (nom, prénom, qualité), pièce d'identité du signataire (carte d'identité ou passeport), identifiants internes MT
Données des contacts désignés et administrateurs des Services Nom, prénom, fonction, adresse email professionnelle, numéro de téléphone professionnel, adresse postale professionnelle des personnes désignées au Bon de Commande (BdC) ou comme contacts techniques et administratifs
Données des utilisateurs autorisés des Services Identifiants de connexion (login, mot de passe hashé), adresses IP attribuées, données techniques des terminaux utilisés pour accéder aux Services
Données contractuelles et de commande Référence du Bon de Commande, Services souscrits, date de mise en service, Options, configurations techniques, adresses des Sites Client, Conditions Spécifiques/Particulières de Vente
Données de connexion et d'usage des Services Logs de connexion, données de trafic (date, heure, durée, volume), adresses IP source et destination, identifiants d'équipements (IMEI, MAC)
Données liées au service de messagerie électronique Monaco Telecom Gestion de la boîte email : organisation des dossiers (boîte de réception, envoyés, spam, corbeille, etc.), filtres, règles de tri, étiquettes, tags, données de recherche et historique de navigation dans la boîte, paramètres personnalisés (signature, préférences d'affichage, thèmes)
Données économiques et financières Coordonnées bancaires (IBAN pour autorisation de prélèvement), historique de facturation, données comptables liées à l'exécution du Contrat
Données liées aux demandes de support et incidents Contenu des demandes au Service Technique Client Entreprise (STCE), comptes-rendus d'intervention, historique des incidents déclarés, échanges avec les équipes MT
Données d'authentification Logs d'authentification, tentatives de connexion, données liées à la détection de comportements anormaux ou frauduleux sur les Services
Données de communication fixes et mobiles Données techniques liées aux terminaux mobiles et carte SIM : IMEI, IMSI, MAC adresse Contenu des e-mails pour leur acheminement (texte, pièces jointes, images, vidéos, etc.) Métadonnées : Adresse email expéditeur, adresse email destinataire, date et heure d'envoi / réception, objet du message, taille du message et pièces jointe, informations liées aux échanges (réponses, transferts, brouillons)
Données liées à la sécurité et à la conformité : Détection et filtrage des spams, malwares, phishing, suivi pour la prévention des abus (tentatives d'accès frauduleux, envoi massif de courriels)
Données hébergées (en fonction du service Cloud souscrit) Son, image, vidéo, noms des dossiers stockés et arborescence

2. Sources des données personnelles

MT collecte des données personnelles de manière non limitative :

- lors de la souscription au Service (signature du Bon de Commande, remise de documents justificatifs exigés par MT) ;
- lors de l'exécution du Contrat et de la fourniture des Services (mise en service, interventions techniques, gestion des Bons de Commande complémentaires) ;
- lors des échanges avec le Service Technique Client Entreprise (STCE) et le service commercial (appels téléphoniques, emails, demandes via le portail Client) ;
- automatiquement, lors de l'utilisation des Services (données de connexion, logs techniques, données de trafic générées par l'accès aux réseaux et systèmes MT).

MT informe, lors de chaque collecte, des finalités du traitement, du caractère obligatoire ou facultatif des informations demandées et des conséquences d'un défaut de réponse sur l'exécution du Contrat, conformément à l'article 11 de la Loi PDP.

3. Pourquoi Monaco Telecom traite vos données ? Finalités et bases légales

MT collecte et traite vos données personnelles pour des finalités déterminées, explicites et légitimes conformément à l'article 4 de la Loi PDP. En application de l'article 5 de la Loi PDP, et tenant compte de la qualité de concessionnaire d'un service public de communications électroniques de Monaco Telecom — qui exclut le recours à la base légale de l'intérêt légitime (art. 5 ch. 6 in fine) pour les traitements liés à l'exécution de sa mission de service public — les bases légales retenues sont les suivantes :

Finalité du traitement	Base légale applicable (Loi n° 1.565)
Gestion du Contrat et du compte Client Souscription, identification du Client et de ses représentants, mise en œuvre et suivi du Contrat, évolution, résiliation des Services, conservation des documents contractuels.	Exécution du contrat (art. 5 ch. 3)
Fourniture des Services de communications électroniques Accès au réseau, connectivité, téléphonie, internet, hébergement, gestion des Bons de Commande, mise en service des Sites Client.	Exécution du contrat (art. 5 ch. 3)
Facturation et gestion financière Émission et transmission des factures, encaissement des paiements, gestion des impayés, comptabilité liée au Contrat.	Exécution du contrat (art. 5 ch. 3)
Support Technique Client Entreprise (STCE) Traitement des incidents déclarés par le Client, interventions sur site, rétablissement du Service dans les délais de GTR, gestion de la relation technique.	Exécution du contrat (art. 5 ch. 3)
Sécurité des réseaux et des Services Détection et prévention des fraudes, des cyberattaques et des comportements anormaux, protection des infrastructures de communications électroniques, supervision de la qualité du réseau.	Obligation légale (art. 5 ch. 2) — obligations de sécurité des réseaux et de l'information imposées aux opérateurs de communications électroniques
Amélioration continue des Services et qualité de service Analyse statistique des usages, mesure de qualité de service, optimisation des infrastructures, développement de nouvelles fonctionnalités dans le cadre de la mission de service public de MT.	Motif d'intérêt public (art. 5 ch. 5) — dans le cadre de la mission de service public concédée
Prospection commerciale sur les Services Solutions Entreprise Envoi de communications commerciales sur des Services analogues ou complémentaires à ceux souscrits, auprès des contacts désignés par le Client.	Exécution du contrat (art. 5 ch. 3) pour les Services directement liés à ceux souscrits. Consentement (art. 5 ch. 1) pour tout autre cas. Droit d'opposition à tout moment (art. 17 Loi PDP).
Suivi de la qualité de la relation client et formation du personnel Enregistrement des appels avec le STCE à des fins de qualité et de formation. Conformément aux modalités fixées par l'APDP, seuls 50 % des appels sont enregistrés de manière aléatoire et conservés pendant deux (2) mois. Le Client est informé de l'enregistrement et peut s'y opposer à tout moment, auquel cas l'appel se poursuit sans enregistrement.	Consentement (art. 5 ch. 1)
Traitement des réquisitions judiciaires et administratives Réponses aux demandes des autorités publiques compétentes (Agence Monégasque de Sécurité Numérique, autorités judiciaires, administratives, A.P.D.P.) valablement formées.	Obligation légale (art. 5 ch. 2)

Fourniture des services d'annuaire et de renseignements universels Publication des coordonnées des Clients dans les annuaires officiels, fourniture de services de renseignements.	Obligation légale (art. 5 ch. 2)
Gestion des demandes d'exercice de droits et réclamations à l'A.P.D.P. Traitement des demandes d'accès, rectification, effacement, opposition, limitation et portabilité formulées par les personnes concernées.	Obligation légale — Loi n° 1.565 du 3 décembre 2024 (art. 5 ch. 2)
Communications techniques et contractuelles Notifications d'incident, avis de maintenance planifiée, évolutions tarifaires, mises à jour des conditions contractuelles nécessaires à l'exécution du Contrat.	Exécution du contrat (art. 5 ch. 3) ou obligation légale selon le cas (art. 5 ch. 2)
Piloter notre impact environnemental : Calculer et restituer l'empreinte carbone	Obligation légale (art. 5 ch. 2)

4. Comment vos données sont-elles sécurisées ?

MT met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, tenant compte de la nature des données traitées et du niveau de risque associé à chaque traitement, afin de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience des données personnelles. Ces mesures comprennent notamment :

- la pseudonymisation et le chiffrement des données personnelles ;
- des mécanismes garantissant la résilience et la disponibilité continue des systèmes et services de traitement ;
- des procédures de sauvegarde permettant le rétablissement des données dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- des procédures régulières de test, d'analyse et d'évaluation de l'efficacité des mesures de sécurité (audits, tests d'intrusion) ;
- un contrôle strict des accès aux systèmes de traitement, limité aux seuls personnels dûment habilités.

Ces obligations s'imposent à l'ensemble des collaborateurs de Monaco Telecom, Monaco Telecom International et Monaco Telecom Services, ainsi qu'à tous ses sous-traitants et prestataires. Elles sont régulièrement actualisées et documentées.

MT a mis en place des procédures de détection, d'analyse et de traitement de toute violation de données personnelles. Elle procède aux notifications requises par l'article 32 de la Loi PDP dans les délais imposés, notamment la notification à l'A.P.D.P. dans un délai maximum de soixante-douze (72) heures.

5. À quoi correspondent les différentes bases légales ?

A. Exécution du contrat (art. 5 ch. 3) :

Le traitement est nécessaire à l'exécution du Contrat conclu avec le Client ou à la prise de mesures précontractuelles à sa demande. C'est la base principale des traitements liés à la fourniture des Services Solutions Entreprise.

B. Obligation légale (art. 5 ch. 2) :

MT peut être amenée à traiter certaines données personnelles pour satisfaire à ses obligations légales et réglementaires en tant qu'opérateur de communications électroniques : sécurité et intégrité des réseaux, réponse aux réquisitions des autorités compétentes, services d'annuaire universels.

C. Motif d'intérêt public (art. 5 ch. 5) :

Lorsqu'un traitement n'entre pas dans le cadre de l'exécution d'un contrat ou d'une obligation légale mais est nécessaire à l'exercice de la mission de service public de MT, la base légale de l'intérêt public (art. 5 ch. 5) est retenue.

D. Consentement (art. 5 ch. 1) :

Pour les traitements qui ne relèvent pas des bases précédentes, notamment certaines communications commerciales non liées directement aux Services souscrits, le consentement préalable et exprès des personnes concernées est requis. Ce consentement est recueilli au moyen d'un acte positif clair, libre, spécifique, éclairé et univoque. Il peut être retiré à tout moment, sans que cela affecte la licéité des traitements réalisés avant le retrait.

6. Quelle est la durée de conservation de vos données ?

Conformément au principe de minimisation temporelle posé à l'article 4 ch. 5 de la Loi PDP, MT détermine les durées de conservation en fonction des finalités de chaque traitement, de la nature des données et des obligations légales et réglementaires applicables, notamment les délibérations et recommandations de l'A.P.D.P.

Catégorie de données	Durée de conservation
Données de la relation contractuelle et du compte Client	5 ans à compter de la fin de la relation commerciale
Données des contacts désignés et représentants (hors données de connexion)	5 ans à compter de la fin du Contrat
Données de connexion et d'usage des Services (logs techniques, données de trafic)	12 mois à compter de leur collecte
Données liées au support et aux incidents (tickets STCE, comptes-rendus d'intervention)	5 ans à compter de la clôture du dossier

Données économiques et financières (facturation, paiements)	4 ans à compter de la date de débit à titre de preuve ; 10 ans en base d'archivage comptable
Données de sécurité (logs d'authentification, alertes de fraude)	12 mois à compter de leur collecte pour les logs ; 5 ans pour les alertes de fraude avérée à compter de la clôture du dossier
Identifiant et mot de passe d'accès au service, Données de connexion de l'utilisateur (Service FTTH)	Durée de la relation ou 1 an en cas d'inactivité
Identifiant et mot de passe d'accès au service, Données de connexion de l'utilisateur (Portail Créalog)	Durée de la relation contractuelle
Données relatives aux annuaires	2 ans après la fin de la parution de vos données à l'annuaire.
Données permettant de piloter notre impact environnemental	12 mois à partir de la collecte ou du dépôt de la plainte environnementales Pour le calcul et la restitution de l'empreinte carbone, les données ne sont pas conservées.
Données traitées dans le cadre de contentieux	Pendant toute la durée du contentieux et jusqu'à l'expiration de l'ensemble des voies de recours
Données relatives aux demandes d'exercice des droits des personnes concernées	5 ans après le traitement de la demande ou jusqu'à la prescription du contentieux éventuel
Données comptables à archiver	10 ans en base d'archivage à titre de preuve
Données transmises en réponse aux réquisitions judiciaires et administratives	12 mois à compter de la réponse apportée à l'autorité requérante. Les données d'alerte en cas de fraude avérée sont conservées pour une durée maximale de 5 ans.
Communications enregistrées à des fins d'amélioration des services et de formation des collaborateurs	50% des enregistrements pendant 2 mois.
Données de communication fixes et mobiles (MCR)	La durée de conservation dépend de la durée pour laquelle le Responsable de Traitement a opté

7. Qui a accès à vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont traitées dans le strict respect de leurs attributions par :

- **les équipes internes de Monaco Telecom** habilitées à y accéder dans le cadre de leurs fonctions (équipes commerciales, techniques, service client, service financier, service juridique, DPD) ;
- **les filiales et sociétés affiliées** de Monaco Telecom, notamment Monaco Telecom International et Monaco Telecom Services, dans le cadre de la fourniture et de l'amélioration des Services ;
- **les sous-traitants et prestataires** de MT intervenant dans la fourniture des Services, qui sont soumis à des obligations de confidentialité et de sécurité équivalentes à celles de la présente Politique, conformément à l'article 26 de la Loi PDP ;
- **des cabinets d'étude de marché, des instituts de sondage à des fins d'étude**, d'analyse et/ou d'édition d'annuaires
- **les autorités compétentes** (A.P.D.P., Agence Monégasque de Sécurité Numérique, autorités judiciaires et administratives), sur demande valablement formée conformément aux textes en vigueur.

MT s'engage à ce que l'ensemble de ces accès soient réalisés dans le strict respect de la Loi n° 1.565 du 3 décembre 2024.

8. Où sont traitées vos données ?

Les données personnelles des Clients Solutions Entreprise sont principalement hébergées et traitées au sein des infrastructures sécurisées de Monaco Telecom situées en Principauté de Monaco.

Certains traitements spécifiques peuvent être réalisés en France ou, plus largement, au sein de l'Union Européenne, dans le respect des réglementations applicables.

Dans des cas exceptionnels, justifiés par la nature du Service souscrit, des données peuvent être transférées en dehors de la Principauté de Monaco. Conformément aux articles 97 à 100 de la Loi PDP, de tels transferts ne peuvent intervenir que vers des pays reconnus par l'A.P.D.P. comme offrant un niveau de protection adéquat, ou sous couvert de garanties appropriées telles que des clauses contractuelles types approuvées par l'A.P.D.P. ou des règles d'entreprises contraignantes, ou, à défaut, après autorisation préalable de l'A.P.D.P. conformément à l'article 100 de la Loi PDP.

9. Quels sont vos droits ?

Conformément aux articles 10 à 19 de la Loi n° 1.565 du 3 décembre 2024, toute personne physique dont les données sont traitées par MT dispose des droits suivants :

- **Droit d'information (art. 11)** : être informé, lors de la collecte, des finalités du traitement, des destinataires, des durées de conservation et de l'ensemble des informations prévues par la Loi PDP ;
- **Droit d'accès (art. 12)** : obtenir confirmation que des données vous concernant sont traitées et en obtenir une copie, dans le délai d'un (1) mois à compter de la demande ;

- **Droit de rectification (art. 13) :** obtenir la correction de données inexactes ou incomplètes dans les meilleurs délais ;
- **Droit à l'effacement — « droit à l'oubli » (art. 14) :** demander la suppression de vos données dans les conditions prévues par la Loi PDP ;
- **Droit à la limitation du traitement (art. 15) :** demander la suspension temporaire d'un traitement dans les cas prévus par la Loi PDP ;
- **Droit d'opposition (art. 17) :** vous opposer, pour des raisons tenant à votre situation particulière, à un traitement fondé sur l'intérêt public, et à tout moment au traitement de vos données à des fins de prospection commerciale ;
- **Droit à la portabilité des données (art. 18) :** recevoir vos données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et les transmettre à un autre responsable du traitement, lorsque le traitement est fondé sur votre consentement ou sur un contrat et est effectué par des procédés automatisés ;
- **Droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée (art. 19) :** ne pas faire l'objet d'une décision produisant des effets juridiques significatifs prise sur le seul fondement d'un traitement automatisé, y compris le profilage.

Ces droits s'exercent sans obligation de remplir un formulaire, par tout moyen écrit permettant d'établir votre identité, auprès du Délégué à la Protection des Données (DPD) de Monaco Telecom, dont la désignation est obligatoire en application de l'article 29 de la Loi PDP :

- Par courriel : **dpo@monaco-telecom.mc**
- Par courrier postal : **Monaco Telecom — DPO — 4/6 Avenue Albert II — Zone F — 98000 Monaco**

Une réponse vous sera adressée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de votre demande, ce délai pouvant être prorogé de deux (2) mois supplémentaires en cas de demande complexe ou de demandes multiples (art. 10 Loi PDP).

En l'absence de réponse satisfaisante, vous avez la faculté d'introduire une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données Personnelles (A.P.D.P.) : Le Concorde — 11 rue du Gabian — 98000 Monaco.

10. Traitement par MT en qualité de Sous-traitant

Lorsque MT traite des données personnelles pour le compte du Client, elle agit en qualité de Sous-traitant au sens de l'article 26 de la Loi 1.565 du 3 décembre 2024. MT ne traite les données personnelles que sur instruction écrite du Client, sauf contrainte légale l'y obligeant. Elle informe immédiatement le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation de la Loi PDP, conformément à l'article 26 de ladite loi.

Le contrat écrit constitué par les présentes CGV et les CSV/CPV applicables en tient lieu pour la définition de l'objet, de la durée, de la nature, des finalités et des catégories de données traitées, conformément à l'article 26 de la Loi PDP. Dans ce cadre :

10.1. Instructions du Client

MT ne traite les données personnelles que sur instruction écrite du Client, sauf contrainte légale l'y obligeant. Elle informe immédiatement le Client si, selon elle, une instruction constitue une violation de la Loi PDP, conformément à l'article 26 de ladite loi.

10.2. Mesures de sécurité

MT met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données personnelles contre tout traitement non autorisé, illicite, perte accidentelle, destruction ou altération, conformément à l'article 31 de la Loi PDP. Ces mesures incluent notamment la pseudonymisation, le chiffrement, la résilience des systèmes et des procédures régulières de test et d'évaluation.

10.3. Droits des personnes concernées

Le Client est seul responsable du traitement des demandes d'exercice de droits formulées par les personnes concernées, dans le délai d'un (1) mois prévu par l'article 10 de la Loi PDP. Sur demande écrite du Client, MT lui apporte son concours dans la mesure du possible, de manière raisonnable et proportionnée.

10.4. Transferts hors de la Principauté de Monaco

MT ne procède au transfert des données personnelles en dehors de la Principauté de Monaco qu'avec l'accord du Client et sous réserve de la mise en œuvre des garanties appropriées au sens des articles 97 à 100 de la Loi PDP (clauses contractuelles types approuvées par l'A.P.D.P., pays reconnu offrant une protection adéquate, ou toute autre garantie reconnue par la Loi PDP).

10.5. Notification de violation de données à caractère personnel

MT notifie au Client toute violation de données à caractère personnel, **dès qu'elle en a connaissance** et, en tout état de cause, dans un délai n'excédant pas **quarante-huit (48) heures** après en avoir pris connaissance, afin de permettre au Client de satisfaire à ses propres obligations déclaratives envers l'Autorité de Protection des Données Personnelles (A.P.D.P.) dans le délai légal de soixante-douze (72) heures prévues à l'article 32 de la Loi PDP.

La notification comprend a minima : la nature de la violation, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées et de données concernées, les conséquences probables et les mesures prises ou proposées pour y remédier.

10.6. Audits et assistance

À la demande du Responsable du traitement, MT permettra également la réalisation d'audits portant sur les activités de traitement couvertes par les solutions de la gamme "Solutions Entreprises".

MT apportera en outre une assistance raisonnable au Responsable du traitement dans le cadre de toute analyse d'impact relative à la protection des données ainsi que de toute consultation préalable auprès des autorités de contrôle, lorsque celles-ci seraient requises en vertu de la Législation applicable en matière de protection des données.

10.7. Restitution ou suppression des données

À l'expiration ou à la résiliation du Contrat, MT restitue ou supprime, au choix du Client exprimé par écrit, l'ensemble des données personnelles traitées pour son compte, dans un délai de trente (30) jours calendaires suivant la demande. Aucune copie n'est conservée, sauf obligation légale contraire, conformément à l'article 26 ch. 4 de la Loi PDP.

10.8. Récapitulatif des obligations de MT en qualité de Sous-traitant

Obligation de MT (Sous-traitant) — Loi n° 1.565, art. 26
Traitement exclusivement sur instructions écrites du Client. Information immédiate du Client si une instruction constitue, selon MT, une violation de la Loi PDP (art. 26 in fine).
Mise en œuvre de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées : chiffrement, pseudonymisation, résilience, disponibilité, tests réguliers (art. 26 ch. 3 et art. 31 Loi PDP).
Concours au Client pour le traitement des demandes d'exercice de droits des personnes concernées, aux frais du Client, dans les délais de l'art. 10 Loi PDP (art. 26 ch. 5 Loi PDP).
Recours possible à des sous-traitants ultérieurs avec autorisation écrite préalable du Client. Responsabilité maintenue pour les obligations de la présente Politique (art. 26 Loi PDP).
Transferts hors de la Principauté de Monaco soumis à l'accord du Client et à la mise en place des garanties prévues aux articles 97 à 100 de la Loi PDP.
Notification de toute violation de données dès qu'elle en a connaissance et dans un délai maximum de 48 heures — permettant au Client de notifier l'A.P.D.P. dans le délai légal de 72 heures (art. 32 Loi PDP).
Assistance mise à disposition au sous-traitant afin de démontrer le respect des obligations découlant de la législation en matière de protection des données (réalisation d'audits, analyse d'impact, consultation des autorités de contrôle)
Restitution ou suppression des données à la fin du Contrat, dans un délai de 30 jours calendaires suivant demande écrite du Client, sans conservation de copie sauf obligation légale (art. 26 ch. 4 Loi PDP).

11. Sous-traitants ultérieurs

Le Client reconnaît et accepte que MT puisse faire appel à des sous-traitants ultérieurs pour l'exécution de tout ou partie des Services, conformément à l'article 26 de la Loi PDP. MT demeure pleinement responsable devant le Client de ces sous-traitants ultérieurs. Une liste est disponible sur demande auprès du DPD. Toute modification substantielle fera l'objet d'une information préalable au Client, qui pourra s'y opposer par écrit dans un délai de trente (30) jours calendaires.

12. Quels sont les obligations du Client en matière de protection des données ?

Le Client déclare et garantit à MT :

- qu'il dispose, pour les données personnelles qu'il transmet à MT dans le cadre du Contrat, de toutes les bases légales requises au sens de l'article 5 de la Loi PDP, notamment lorsqu'il communique les données de ses propres employés, collaborateurs ou utilisateurs finaux ;
- qu'il a informé les personnes concernées du traitement de leurs données personnelles par MT, conformément aux articles 11 et 12 de la Loi PDP et aux informations contenues dans l'Annexe PDP ;
- qu'il respecte lui-même les dispositions de la Loi PDP et la réglementation applicable dans le cadre de l'utilisation des Services.

Le Client garantit MT contre toute réclamation, plainte ou action de tiers fondée sur un manquement du Client à ses propres obligations en matière de protection des données.