

Conditions Générales de Vente - Services de Télécom de COURTIGO TELECOM

Article 1 : Objet

1.1 - Parties au Contrat

Les présentes conditions générales de vente (CGV) régissent les relations contractuelles entre la société INDEV SOLUTIONS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés sous le numéro 879 746 170 R.C.S. Draguignan et ayant son siège social au 670 Chemin des Arlens, 83910 Pourrières, ci-après dénommée "COURTIGO TELECOM," d'une part, et toute personne physique ou morale souscrivant aux services de télécommunication en VoIP et aux forfaits mobiles proposés par INDEV SOLUTIONS, ci-après dénommée "LE CLIENT," d'autre part.

1.2 - Définition de l'Objet

Les présentes CGV définissent les modalités de fourniture des services de télécommunication en VoIP et des forfaits mobiles par COURTIGO TELECOM. Ces services incluent, sans s'y limiter, la fourniture de téléphonie fixe et mobile, de messagerie vocale, et d'autres services connexes.

1.3 - Acceptation des CGV

LE CLIENT reconnaît avoir pris connaissance des présentes CGV, les avoir comprises et les accepter sans réserve dès lors qu'il souscrit aux services de télécommunication de COURTIGO TELECOM. En cas de désaccord avec les CGV, LE CLIENT est invité à ne pas utiliser les services de COURTIGO TELECOM.

1.4 - Modification des CGV

COURTIGO TELECOM se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications seront communiquées au CLIENT conformément à la réglementation en vigueur et prendront effet à la date spécifiée dans la notification. LE CLIENT est invité à consulter régulièrement les CGV pour être informé des éventuelles modifications.

1.5 - Autres Contrats

Les présentes CGV s'appliquent de manière complémentaire à tout contrat spécifique conclu entre COURTIGO TELECOM et LE CLIENT, le cas échéant. En cas de contradiction entre les présentes CGV et un contrat spécifique, les dispositions du contrat spécifique prévaudront.

1.6 - Documents Contractuels

Le contrat entre COURTIGO TELECOM et LE CLIENT comprend les éléments suivants :

Les présentes CGV.

Tout contrat spécifique signé entre les parties.

Les offres commerciales et tarifs spécifiques applicables au CLIENT.

Les politiques de confidentialité et de protection des données personnelles de COURTIGO TELECOM.

Les parties reconnaissent que ces documents constituent l'ensemble des accords et engagements contractuels entre elles.

Article 2 : Offres et Tarifs

2.1 - Description des Services

2.1.1 - COURTIGO TELECOM propose une gamme de services de télécommunication en VoIP et de forfaits mobiles, comprenant notamment, mais sans s'y limiter, les services de téléphonie fixe et mobile, la transmission de données, la messagerie vocale, les options de téléphonie internationale, et d'autres services connexes. Les caractéristiques techniques et fonctionnalités spécifiques de chaque service sont détaillées dans les documents contractuels pertinents.

2.1.2 - COURTIGO TELECOM s'efforce de fournir des services de haute qualité, mais il est important de noter que la qualité et la disponibilité des services peuvent être influencées par divers facteurs, y compris les conditions techniques et la couverture réseau.

2.2 - Tarification

2.2.1 - Les tarifs des services de télécommunication de COURTIGO TELECOM sont disponibles sur son site web et/ou dans les offres commerciales spécifiques. Les tarifs peuvent varier en fonction du type de service, du forfait choisi, des options supplémentaires, et d'autres paramètres. Les tarifs sont exprimés en euros (EUR) et sont soumis à la TVA applicable.

2.2.2 - COURTIGO TELECOM se réserve le droit de modifier ses tarifs à tout moment. Les modifications tarifaires seront communiquées au CLIENT conformément à la réglementation en vigueur et entreront en vigueur à la date spécifiée dans la notification. Les tarifs applicables au CLIENT sont ceux en vigueur au moment de la souscription ou du renouvellement du service. A défaut de dénonciation du Contrat par le CLIENT dans les cinq jours calendaires suivant cet envoi, le CLIENT sera présumé avoir accepté l'évolution tarifaire. Les nouveaux prix s'appliqueront à compter du jour

calendaire du mois suivant l'envoi portant le même quantième que celui de la Date d'Effet de Contrat.

2.2.3 - LE CLIENT est responsable du paiement de tous les frais liés à l'utilisation des services de COURTIGO TELECOM conformément aux tarifs en vigueur. Le paiement doit être effectué selon les modalités convenues, telles que spécifiées dans les factures ou les accords contractuels.

2.3 - Offres Promotionnelles

COURTIGO TELECOM peut proposer des offres promotionnelles à ses CLIENTS. Ces offres peuvent être soumises à des conditions particulières, y compris des périodes de validité spécifiques et des conditions de résiliation anticipée. LE CLIENT est invité à consulter les détails de chaque offre promotionnelle avant de souscrire.

2.4 - Facturation

2.4.1 - COURTIGO TELECOM émettra des factures régulières pour les services fournis au CLIENT. Les modalités de facturation, y compris la périodicité et les délais de paiement, sont précisées dans les documents contractuels et/ou sur le site web de COURTIGO TELECOM.

2.4.2 - LE CLIENT est tenu de vérifier attentivement chaque facture et de signaler toute erreur ou anomalie à COURTIGO TELECOM dans les délais impartis. En l'absence de contestation, les factures seront considérées comme acceptées par LE CLIENT.

2.5 - Paiement

2.5.1 - Le paiement des factures peut s'effectuer par les moyens de paiement acceptés par COURTIGO TELECOM, généralement par prélèvement. LE CLIENT est responsable de s'assurer que ses informations de paiement sont à jour et valides. Toute période entamée est due par LE CLIENT.

2.5.2 - En cas de retard de paiement à l'échéance, COURTIGO TELECOM se réserve le droit d'appliquer des pénalités de retard d'un montant de 15% des factures impayées. En outre, COURTIGO TELECOM peut suspendre les services en cas de non-paiement pendant une période prolongée. Tout CLIENT en situation de retard de paiement devient de plein droit débiteur à l'égard de la COURTIGO TELECOM, outre des pénalités de retard déjà prévues ci-avant, d'une indemnité forfaitaire pour frais de recouvrement de 40 euros. En cas de dépassement, une indemnité complémentaire peut être exigée sur la base de justificatifs.

Article 3 : Durée et Résiliation

3.1 - Durée du Contrat

3.1.1 La durée initiale du contrat entre COURTIGO TELECOM et LE CLIENT dépend de la volonté du CLIENT à s'engager sur une durée ou non. Le contrat sera reconduit tacitement à la date anniversaire du contrat sauf en cas de résiliation d'une des deux parties. La date anniversaire correspond à la date du 1er paiement du CLIENT.

3.2 - Résiliation par LE CLIENT

3.2.1 - LE CLIENT peut résilier le contrat à tout moment, dans un délai de 30 jours avant la date d'anniversaire du contrat. En cas de résiliation, LE CLIENT est tenu de payer tous les montants dus, y compris les frais de résiliation anticipée s'ils sont applicables.

3.2.2 - La résiliation du contrat peut entraîner la perte de certains avantages ou services associés au contrat, tels que le maintien d'un numéro de téléphone.

3.3 - Informations du CLIENT

3.3.1 - LE CLIENT s'engage à fournir des informations exactes, complètes et à jour lors de la souscription aux services de COURTIGO TELECOM. Ces informations peuvent inclure, sans s'y limiter, les coordonnées du CLIENT, les informations de facturation, les préférences de service, et toute autre information nécessaire à la fourniture des services.

3.3.2 - LE CLIENT est responsable de la mise à jour de ses informations personnelles et de contact. COURTIGO TELECOM ne pourra être tenu responsable des conséquences liées à des informations incorrectes ou obsolètes fournies par LE CLIENT.

3.4 - Résiliation par COURTIGO TELECOM

3.4.1 - COURTIGO TELECOM se réserve le droit de résilier le contrat avec LE CLIENT en cas de non-respect grave ou répété des obligations contractuelles par LE CLIENT, y compris, mais sans s'y limiter, le non-paiement des factures, l'utilisation abusive des services, ou toute activité illégale.

3.4.2 - COURTIGO TELECOM peut également résilier le contrat en cas de modification substantielle des conditions d'exploitation ou en cas de cessation d'activité de la part de COURTIGO TELECOM.

3.4.3 - En cas de résiliation par COURTIGO TELECOM pour un motif valable, LE CLIENT n'aura droit à aucun

remboursement des sommes déjà payées et sera tenu de régler tous les montants dus.

Article 4 : Obligations et Responsabilités

4.1 - Utilisation des Services

4.1.1 - LE CLIENT s'engage à utiliser les services de télécommunication de COURTIGO TELECOM conformément aux lois et règlements en vigueur, ainsi qu'aux présentes CGV et aux documents contractuels.

4.1.2 - LE CLIENT est responsable de l'utilisation des services et des contenus transmis via les services. Il s'engage à ne pas utiliser les services de manière abusive, frauduleuse, ou illégale.

4.1.3 - LE CLIENT s'interdit notamment de réaliser des appels ou d'envoyer des messages à des fins de harcèlement, de fraude, de diffusion de contenus illicites, ou de toute autre activité contraire aux lois et règlements.

4.2 - Confidentialité

LE CLIENT est tenu de préserver la confidentialité de ses identifiants de connexion et de tout autre élément permettant l'accès à ses services de télécommunication. LE CLIENT est responsable de toutes les actions réalisées sous ses identifiants et doit informer immédiatement COURTIGO TELECOM en cas de perte, de vol, ou d'utilisation non autorisée de ses identifiants.

4.3 - Maintenance et Interruptions

4.3.1 - COURTIGO TELECOM se réserve le droit de réaliser des opérations de maintenance et de mise à jour de ses infrastructures et systèmes, ce qui peut entraîner des interruptions temporaires des services. COURTIGO TELECOM s'efforcera de minimiser les interruptions et d'en informer LE CLIENT lorsque cela est possible.

4.3.2 - LE CLIENT reconnaît que COURTIGO TELECOM ne peut garantir la disponibilité continue et ininterrompue de ses services, notamment en cas de force majeure, de perturbations techniques, ou de maintenance planifiée par COURTIGO ou par les prestataires et fournisseurs dont COURTIGO TELECOM dépend.

Aucune compensation financière ne peut être demandée par LE CLIENT en cas de coupure de services et/ou de perte financière dû à la maintenance ou aux perturbations techniques.

4.4 - Support CLIENT

COURTIGO TELECOM s'engage à fournir un support CLIENT dans les limites de ses ressources et de ses capacités. LE CLIENT peut contacter le support CLIENT de COURTIGO TELECOM pour toute question, demande d'assistance, ou réclamation concernant les services.

4.5 - Responsabilité

4.5.1 - COURTIGO TELECOM s'efforce de fournir des services de télécommunication de haute qualité, mais ne peut garantir l'absence totale d'erreurs, d'interruptions, ou de perturbations. COURTIGO TELECOM ne peut être tenu responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'utilisation de ses services, sauf en cas de faute intentionnelle ou de négligence grave de sa part.

4.5.3 - En aucun cas, COURTIGO TELECOM ne pourra être tenu responsable des pertes de données, des dommages indirects, des pertes de revenus, ou de tout préjudice financier, commercial, ou moral subi par LE CLIENT.

4.6 - Sécurité et Protection des Données

4.6.1 - COURTIGO TELECOM met en place des mesures de sécurité appropriées pour protéger les données du CLIENT et garantir leur confidentialité. LE CLIENT est invité à consulter la politique de confidentialité de COURTIGO TELECOM pour plus d'informations sur la gestion des données personnelles.

4.6.2 - LE CLIENT est tenu de prendre les mesures de sécurité nécessaires pour protéger ses propres données, y compris ses données de connexion et ses informations personnelles.

Article 5 : Modifications des CGV

COURTIGO TELECOM se réserve le droit de modifier les présentes CGV à tout moment. Les modifications seront communiquées au CLIENT par le biais des moyens de communication habituellement utilisés par COURTIGO TELECOM, tels que le site web ou par courrier électronique.

Article 6 : Loi Applicable et Litiges

Les présentes CGV sont régies par la loi en vigueur dans le pays où COURTIGO TELECOM exerce son activité. En cas de litige entre COURTIGO TELECOM et LE CLIENT, les parties s'efforceront de résoudre le litige à l'amiable. À défaut de résolution amiable, les tribunaux d'Aix-

En-Provence seront seuls compétents pour statuer sur le litige.

Article 7 : Entrée en Vigueur

Les présentes CGV entrent en vigueur à la date de leur publication sur le site web de COURTIGO TELECOM et s'appliquent à toutes les relations contractuelles entre COURTIGO TELECOM et ses CLIENTS à compter de cette date. A défaut de dénonciation du contrat par le CLIENT dans les cinq jours calendaires suivant cet envoi, le CLIENT sera présumé avoir accepté l'évolution tarifaire. Les nouveaux tarifs s'appliqueront à compter du jour calendaire du mois suivant l'envoi portant le même quantième que celui de la date à laquelle sont envoyées ces CGV.

Article 8 : Utilisation de Bloctel par LE CLIENT et Démarchage Téléphonique

8.1 - Bloctel et Respect des Préférences de Démarchage Téléphonique

8.1.1 - LE CLIENT reconnaît l'existence du registre national d'opposition au démarchage téléphonique, connu sous le nom de "Bloctel", qui permet aux consommateurs de s'opposer aux appels de démarchage téléphonique à des fins commerciales.

8.1.2 - LE CLIENT s'engage à respecter les préférences de démarchage téléphonique de ses propres CLIENTS inscrits sur Bloctel. Il ne doit pas contacter ses CLIENTS à des fins de prospection commerciale si leurs numéros de téléphone sont inscrits sur Bloctel, sauf en cas de consentement préalable explicite de ces CLIENTS.

8.2 - Consentement Préalable

8.2.1 - LE CLIENT reconnaît que le démarchage téléphonique de ses propres CLIENTS inscrits sur Bloctel nécessite leur consentement préalable explicite. Tout contact à des fins de prospection commerciale doit être conforme aux préférences de ses CLIENTS.

8.3 - Mise à Jour des Préférences

8.3.1 - LE CLIENT est tenu d'informer ses propres CLIENTS de l'existence de Bloctel et de leur droit de s'y inscrire pour s'opposer au démarchage téléphonique à des fins commerciales. Il doit également aider ses CLIENTS à mettre à jour leurs préférences sur Bloctel.

8.4 - Responsabilité du CLIENT

8.4.1 - LE CLIENT reconnaît qu'il est responsable de la gestion des préférences de ses propres CLIENTS inscrits sur Bloctel et que tout non-respect des préférences de démarchage téléphonique de ses CLIENTS relève de sa seule responsabilité.

8.5 - Informations sur Bloctel

8.5.1 - LE CLIENT doit fournir à ses propres CLIENTS des informations adéquates sur Bloctel, y compris les modalités d'inscription et de mise à jour des préférences, afin de garantir leur droit de s'opposer au démarchage téléphonique à des fins commerciales.

Article 9 : Enregistrement et Stockage des Appels

9.1 - Enregistrement des Appels

9.1.1 - COURTIGO TELECOM offre la possibilité d'enregistrer les appels passés par LE CLIENT ou à son intention dans le cadre de l'utilisation de ses services de télécommunication. L'activation de cette fonctionnalité est soumise à la conformité aux lois et réglementations en vigueur relatives à l'enregistrement des appels.

9.1.2 - LE CLIENT est tenu de se conformer à toutes les lois et réglementations applicables concernant l'enregistrement des appels, y compris celles relatives au consentement préalable des parties. LE CLIENT est responsable d'obtenir tous les consentements nécessaires pour enregistrer les appels, le cas échéant.

9.2 - Stockage des Enregistrements

9.2.1 - Les enregistrements d'appels effectués à travers les services de télécommunication de COURTIGO TELECOM sont stockés de manière sécurisée sur les serveurs de COURTIGO TELECOM, en conformité avec les normes de sécurité en vigueur.

9.2.2 - COURTIGO TELECOM conserve les enregistrements d'appels pendant une période déterminée, conformément à sa politique de conservation des données et aux obligations légales en vigueur. La durée de conservation peut varier en fonction des lois et des réglementations applicables et en vigueur.

9.2.3 - LE CLIENT peut avoir accès à ses enregistrements d'appels pendant la période de stockage, sous réserve de respecter les procédures d'accès spécifiées par COURTIGO TELECOM. LE CLIENT est responsable de la sécurité et de la confidentialité de ces enregistrements.

9.3 - Utilisation des Enregistrements

9.3.1 - Les enregistrements d'appels peuvent être utilisés par LE CLIENT à des fins légales et professionnelles, telles que la vérification des transactions, la formation du personnel, ou la résolution de litiges.

9.3.2 - LE CLIENT est tenu de se conformer à toutes les lois et réglementations applicables concernant l'utilisation des enregistrements d'appels, notamment en ce qui concerne la confidentialité et la protection des données personnelles.

9.4 - Consentement et Notification

9.4.1 - LE CLIENT est responsable d'informer toutes les parties participant à un appel enregistré de l'enregistrement en cours, conformément aux lois et réglementations en vigueur sur le consentement et la notification préalable à l'enregistrement.

9.4.2 - LE CLIENT doit également respecter les dispositions légales en matière de conservation des enregistrements et d'accès aux données par les parties concernées.

9.5 - Responsabilité de COURTIGO TELECOM

9.5.1 - COURTIGO TELECOM n'assume aucune responsabilité quant à l'utilisation que LE CLIENT fait des enregistrements d'appels. LE CLIENT est seul responsable du respect des lois et réglementations en vigueur et de l'obtention des consentements nécessaires.

9.6 - Droit de Modification

9.6.1 - COURTIGO TELECOM se réserve le droit de modifier sa politique en matière d'enregistrement et de stockage des appels. LE CLIENT sera informé de toute modification substantielle de cette politique conformément aux dispositions légales en vigueur.

Article 10. Portabilité

10.1 - Portabilité entrante

Sous réserve de la faisabilité technique, lors de la souscription au service, LE CLIENT a la possibilité de conserver son ou ses numéros de téléphone actuels. LE CLIENT certifie être le légitime propriétaire des numéros de téléphone qu'il souhaite conserver. Il est conscient que le fait de conserver son numéro entraînera la résiliation de son contrat précédent et la cessation de services associés à ce numéro. COURTIGO TELECOM ne pourra pas

être tenu responsable en cas de cessation de ces services associés. Si LE CLIENT souhaite rétablir la portabilité vers son opérateur d'origine, il devra en informer COURTIGO TELECOM avant la date effective de la portabilité de son numéro précédent. COURTIGO TELECOM n'initiera la demande de portabilité du numéro du CLIENT qu'après réception de tous les documents requis lors de l'inscription au service. Tout dossier incomplet empêchera le traitement de la demande de portabilité. La réalisation de la portabilité du numéro du CLIENT dépend en partie de l'opérateur de la ligne du CLIENT. Par conséquent, en cas de non-respect des délais de portabilité annoncés, COURTIGO TELECOM ne peut être tenu responsable. Les transferts de numéros entrants sont effectués du lundi au vendredi, selon un horaire technique imposé par les opérateurs d'infrastructures, qui sera préalablement communiqué au CLIENT. Si LE CLIENT souhaite effectuer une portabilité entrante en dehors de ces créneaux horaires et si COURTIGO TELECOM l'accepte, des frais supplémentaires seront facturés au CLIENT. La date de début de l'engagement sera le premier jour de la période facturée, comme indiqué sur la première facture.

10.2 - Portabilité sortante

En cas de fermeture de son compte COURTIGO TELECOM pour quelque raison que ce soit, LE CLIENT accepte que le numéro d'appel puisse être réattribué à un autre CLIENT ou à un autre service après une période de six (6) mois. Cependant, LE CLIENT a la possibilité de conserver son numéro COURTIGO TELECOM en effectuant une demande de portabilité sortante vers un autre opérateur. Cette demande doit être soumise par le nouvel opérateur du CLIENT au moins trente (30) jours calendaires avant la fin de la période d'abonnement. Une fois la période d'abonnement terminée ou en cas de résiliation de l'abonnement, aucune demande de portabilité ne sera prise en compte. La demande de portabilité vers le nouvel opérateur entraînera automatiquement la résiliation de la ligne portée ainsi que de tous les services associés. Pour que la portabilité sortante du numéro COURTIGO TELECOM soit acceptée, LE CLIENT doit avoir fourni une adresse locale valide dans la zone géographique correspondant au numéro COURTIGO TELECOM lors de l'activation. Si, pour des raisons techniques, la portabilité sortante du numéro COURTIGO TELECOM ne peut être réalisée ou en cas de dysfonctionnement après la portabilité, COURTIGO TELECOM ne pourra être tenu responsable.

Article 11 : Personnalisation du Numéro de Sortie et Non-Responsabilité de COURTIGO TELECOM

11.1 - Personnalisation du Numéro de Sortie

11.1.1 - COURTIGO TELECOM offre au CLIENT la possibilité de personnaliser le numéro de téléphone affiché lors des appels sortants, sous réserve de la faisabilité technique. LE CLIENT est responsable de la configuration et de la personnalisation de ce numéro.

11.2 - Non-Responsabilité de COURTIGO TELECOM

11.2.1 - COURTIGO TELECOM ne garantit pas la disponibilité ou la propriété des numéros personnalisés par LE CLIENT. Si LE CLIENT choisit d'utiliser un numéro qui ne lui appartient pas ou qui n'est pas fourni par COURTIGO TELECOM, LE CLIENT assume l'entière responsabilité de cette décision.

11.2.2 - COURTIGO TELECOM ne peut être tenu responsable des conséquences liées à l'utilisation d'un numéro de téléphone personnalisé qui ne respecte pas les lois et réglementations en vigueur, y compris celles relatives à la propriété des numéros.

11.3 - Recours en Justice

11.3.1 - En cas de litige ou de réclamation concernant l'utilisation d'un numéro de sortie personnalisé, LE CLIENT reconnaît que COURTIGO TELECOM ne peut être attaqué en justice pour des actions liées à ce numéro. LE CLIENT est seul responsable de toute action en justice ou réclamation découlant de l'utilisation d'un numéro de sortie personnalisé.

Article 12 : Rotation des Numéros SDA et Conformité à la Loi L. 242-16

12.1 - Rotation des Numéros SDA

12.1.1 - COURTIGO TELECOM se réserve le droit d'utiliser une rotation de numéros SDA dans le cadre de ses services de télécommunication. Cette rotation peut être mise en place pour des raisons techniques, de sécurité, ou de conformité aux lois et réglementations en vigueur.

12.1.2 - LE CLIENT reconnaît que la rotation des numéros SDA peut avoir lieu et accepte de coopérer avec COURTIGO TELECOM pour garantir le bon fonctionnement de cette rotation, notamment en mettant à jour les

configurations de son système téléphonique.

12.2 - Conformité à la Loi L. 242-16

12.2.1 - COURTIGO TELECOM s'engage à respecter la loi L. 242-16 relative au démarchage téléphonique en France. LE CLIENT est également tenu de se conformer à cette loi lors de l'utilisation des services de télécommunication de COURTIGO TELECOM.

12.2.2 - LE CLIENT reconnaît que la rotation des numéros SDA peut être effectuée pour se conformer aux dispositions de la loi L. 242-16 et aux exigences de cette loi en matière de démarchage téléphonique.

12.3 - Responsabilité du CLIENT

12.3.1 - LE CLIENT est responsable de s'assurer que ses activités de télémarketing ou de démarchage téléphonique sont menées en conformité avec la loi L. 242-16. COURTIGO TELECOM ne peut être tenu responsable des violations de cette loi commises par LE CLIENT.

12.4 - Recours en Cas de Non-Conformité

12.4.1 - En cas de non-conformité à la loi L. 242-16 ou de toute autre législation applicable, LE CLIENT reconnaît que COURTIGO TELECOM ne peut être tenu responsable des conséquences légales ou financières qui en découlent.

Article 13 : Loi Applicable et Jurisdiction compétente

13.1 - Loi Applicable

13.1.1 - Les présentes conditions générales de vente (CGV) sont soumises à la loi française. Tout litige découlant de l'interprétation, de l'exécution ou de la résiliation du contrat entre COURTIGO TELECOM et LE CLIENT sera régi par le droit français.

13.2 - Jurisdiction Compétente

13.2.1 - En cas de litige découlant des présentes CGV ou du contrat entre COURTIGO TELECOM et LE CLIENT, les parties s'engagent à rechercher une solution amiable en priorité, par le biais de négociations de bonne foi.

13.2.2 - À défaut d'accord amiable dans un délai raisonnable, tout litige sera porté devant les tribunaux d'Aix-En-Provence, à moins que les dispositions légales en vigueur n'en disposent autrement.

13.3 - Résolution Alternatives des Litiges

13.3.1 - Les parties conviennent que, avant de saisir les tribunaux, elles peuvent recourir à des méthodes de

résolution alternatives des litiges, telles que la médiation ou l'arbitrage, conformément à la réglementation en vigueur.

13.3.2 - Tout différend soumis à une procédure de résolution alternative des litiges ne suspendra pas l'obligation de continuer à respecter les termes du contrat pendant la durée de la procédure.