

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE IP CENTREX

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de vente, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

« **Accès** » ou « **Lien d'Accès** » ou 'Accès Internet » désigne la liaison permettant au service IP Centrex d'établir une connexion entre le Terminal Utilisateur et le standard de téléphonie hébergé

« **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre le Prestataire et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrées** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures de notification définies à l'Article 16, page 2 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements du Prestataire.

Une dégradation de service, signalée par le Client, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption.

« **Interruption Maximum du Service** » ou **IMS** correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

« **Jours Ouvrables** » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« **Jours Ouvrés** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne un utilisateur du Client.

« **Terminal Utilisateur** » Périphérique physique ou logiciel de téléphonie associé à un compte utilisateur, et configuré pour se connecter aux standard de téléphonie hébergé afin d'émettre ou de recevoir des appels.

« **VoIP** » ou « **Voix sur IP** » est une technique qui permet de communiquer par la voix sur des réseaux compatibles IP, qu'ils soient privés, publics, filaires ou non.

« **France Telecom** » signifie la société France Telecom S.A, opérateur de télécommunication historique en France et titulaire d'une licence accordée au titre des articles L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

« **Numéros géographiques** » numérotation de la forme 0ZABPQ ou Z se décline de 1 à 5 en fonction du zonage géographique.

« **Numéros non géographiques** » numéros commençant par 087 ou 097, parmi lesquels on distingue les services par nature, services de mobilité généralisée et services de réseaux privés virtuels, et par niveau tarifaire, services de libre appel, services à coût partagés et services à revenus partagés.

« **Numéros mobiles** » numérotation de la forme 0ZABPQ ou Z =6 ou Z=7.

« **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre Le Prestataire et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« **Portabilité** » possibilité, pour un abonné, de conserver son numéro de téléphone lorsqu'il change d'opérateur de boucle locale ou lorsqu'il change de localisation géographique ou d'opérateur de boucle locale ou les deux. La Portabilité d'un numéro géographique n'est possible que si le client reste à la même adresse ou déménagement à l'intérieur d'une même zone de numérotation élémentaire (ZNE). Cette contrainte n'existe pas pour les numéros non géographiques.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le service consiste en la fourniture d'un service de téléphonie sur IP permettant au client de bénéficier d'un autocommutateur téléphonique permettant de gérer les appels téléphoniques d'entreprise en interne ou avec des correspondants extérieurs. Et amène des fonctionnalités de standard de téléphonie (groupes, numérotation courte, transferts, renvois, ...)

Ce service est couplé à une passerelle d'accès aux réseaux de téléphonie TDM ou Voix sur IP du/des opérateurs de télécommunications fixes ou mobiles, nationaux ou internationaux avec lequel le Prestataire a passé des accords.

Le service permet d'émettre et de recevoir des appels téléphoniques vocaux au moyen d'un terminal physique ou logiciel raccordé au Service via le réseau internet.

Les communications effectuées à partir du service sont acheminées au moyen du réseau internet. Ce Service se distingue d'une ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

3 .CONDITIONS D'ACCÈS AU SERVICE

Pour bénéficier du service, le Client doit disposer de l'installation suivante :

Un câblage réseau fonctionnel existant disposant d'au moins 1 prise réseau RJ45 à chaque poste où sera installé un terminal.

- D'un Terminal Validé spécifique loué, ou vendu par le Prestataire, ou d'un Terminal Validé ou non, mis à disposition par le Client.
- Il est rappelé que le terminal utilisateur doit être connecté en permanence au réseau et branché électriquement (dans le cas d'un terminal physique). Si le terminal n'est pas connecté ou éteint, les appels ne seront pas acheminés vers ce dernier au moyen du Service.
- Un accès au réseau internet fonctionnel garantissant les débits en upload et downloads requis pour l'établissement d'appels simultanés.

Par ailleurs, il est rappelé, du fait de la technique et des modes de compression des flux de voix, que l'envoi et la réception de FAX via le service est possible, mais n'est pas garanti.

Le protocole de compression de FAX T.38 n'est pas supporté par notre plateforme.

Tableau de recommandations de lien



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE IP CENTREX

Communications simultanées	Débit IP recommandé	Type de lien recommandé
2	200 Kb/s	ADSL
4	400 Kb/s	ADSL2
6	600 Kb/s	SDSL
8	800 Kb/s	SDSL
12	1,2 Mb/s	SDSL
20	2 Mb/s	SDSL
30	3 Mb/s	SDSL

Afin d'assurer la stabilité et la qualité de du signal Voix, le Prestataire recommande l'utilisation d'un lien débié au service de Téléphonie IP CENTREX, ainsi que le mise en place d'une gestion de QoS sur son infrastructure informatique.

Il est rappelé qu'en tant qu'opérateur de liens, le Prestataire est en mesure (selon conditions d'éligibilité) de fournir la liaison entre le site du client et son infrastructure opératoire ; En cas d'utilisation d'un autre opérateur de lien, la liaison devra répondre aux critères d'éligibilité technique du Prestataire de service.

Il est entendu que pour bénéficier du service, l'installation du Client fera l'objet d'une étude ou pré visite consistant à vérifier que tous les prés requis techniques sont respectés. De même, des informations seront collectés sur la structure du Client, ainsi que sur l'infrastructure et la disposition du réseau, afin d'assurer la faisabilité.

4. TERMINAUX UTILISATEURS

Les terminaux devront fonctionner avec les Equipements du Prestataire et, de ce fait, nécessitent une validation préalable ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par le Prestataire constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service

4.1. TERMINAUX VALIDÉS

La liste des équipements validés, communiqué sur demande, comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

4.2. TERMINAUX NON VALIDÉS

Le Prestataire préconise fortement l'utilisation d'Equipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer. Le Client peut décider de raccorder des Equipements Terminaux non validés. Le prestataire n'a rien à fournir au client dans ce cas.

Le Prestataire ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Equipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont :

- Qualité audio dégradée
- synchronisation aléatoire ;
- dégradation des performances et délai de mise en relation plus longs
- incompatibilités de Codec voix et/ou de fonctionnalités sur le terminal

Si un Equipement Terminal non validé perturbe le service, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, le Prestataire peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Equipement Terminal.

5. MISE EN SERVICE

Le Client fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL côté Client.

Les Equipements Terminaux validés, commandés auprès du Prestataire, sont expédiés sur site, configurés et prêts à l'installation.

Lors de l'installation, un accompagnement téléphonique du Client est prévu, si nécessaire.

6. RECETTE DU SERVICE

Après validation de la mise en service, le Client dispose de cinq (5) jours ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Service. Dans ce cas le Client formulera par écrit sa contestation, motivée par l'existante d' « anomalies majeures » une fois ces « anomalies majeures » corrigées, la recette du service sera prononcée.

7. NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Le Prestataire, en fonction des accords figurant sur le bon de commande, attribuer un numéro de téléphone géographique ou non géographique distinct du numéro fourni par l'opérateur historique. A ce titre il est rappelé que les numéros attribués par le Prestataire sont incessibles sous quelque forme que ce soit par le Client. Le numéro est personnel et ne peut être cédé à titre gratuit ou payant.

8. PORTABILITÉ



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE IP CENTREX

Si le Client souhaite utiliser un numéro de téléphone qu'il utilise déjà auprès de son Opérateur Donneur, il doit formuler une demande de portabilité par écrit concomitant à la signature du bon de commande.

Selon la faisabilité technique et juridique, des frais seront alors demandés afin de réaliser cette opération.

Le Prestataire informe par les présentes dispositions, des conditions nécessaires à la réussite du portage (Conditions d'éligibilité) et des conséquences de sa demande, à savoir :

- Le droit de portabilité est acquis au Client sous réserve du respect des critères d'éligibilité.
- La demande de portabilité du ou des numéros vaut demande de résiliation du contrat du client auprès de son Opérateur Donneur en ce qui concerne le ou les numéros portés.
- La résiliation du contrat prend effet avec le portage effectif du ou des numéros, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées minimales d'engagement souscrites auprès de l'Opérateur Donneur.

Le Client mandate le Prestataire pour effectuer en son nom et pour son compte l'ensemble des actes nécessaires à sa demande de portabilité, en particulier auprès de l'Opérateur Donneur.

Le Prestataire devient le seul interlocuteur du Client concernant sa demande de portabilité, au même titre qu'en ce qui concerne sa souscription.

La portabilité des numéros effective entraîne de manière concomitante la résiliation du contrat qui lie cet opérateur à l'abonné.

Il est rappelé ici que seul le Client est en mesure de vérifier et confirmer la résiliation auprès de l'Opérateur Donneur, il lui appartiendra d'en faire directement la demande auprès de l'Opérateur Donneur.

8.1. CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ

Pour effectuer une demande de Portabilité, le client doit fournir au Prestataire deux informations :

- Le(s) numéros tête de ligne : NDI
- La liste de toutes les SDA attachées au(x) numéro(s) NDI

La demande de portabilité sera impossible dans le cas où ces deux informations sont fausses ou incomplètes.

Par conséquent, le client doit conserver son éligibilité à la Portabilité de son ou ses numéros, pour lesquels il a effectué une demande de portabilité.

Toute perte d'éligibilité, en cours de demande, emporte la caducité de la demande de portabilité du client, étant précisé que cette caducité est sans effets sur le ou les contrats souscrits par le Client.

8.2. DÉTERMINATION DE LA DATE DE PORTAGE

La date de portage est déterminée en tenant compte d'un délai de 12 jours ouvrés suite à la validation de la demande de portabilité par le Prestataire.

Le client est informé par le Prestataire de la date et de la plage horaire du Portage du ou des numéros. Une fois déterminée, cette date ne peut faire l'objet d'aucune modification à l'initiative du client.

8.3. TRAITEMENT DE LA DEMANDE DE PORTAGE

Le Prestataire envoie en sa qualité de mandataire du Client, la demande de portage à l'Opérateur Donneur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande. Si ces conditions sont remplies, la demande est validée par l'Opérateur Donneur qui notifie le Prestataire afin de finaliser la demande du Client. A l'inverse, si l'une des conditions n'est pas remplie, l'Opérateur Donneur notifie au Prestataire le ou les motifs d'inéligibilité de la demande. Le Client est informé par le Prestataire dans les meilleurs délais du motif d'inéligibilité de sa demande de portabilité, et le cas échéant, des moyens lui permettant de rendre sa ou ses lignes éligibles à la Portabilité.

8.4. JOUR DU PORTAGE

Le jour du portage, la période d'interruption de service pendant laquelle le client ne dispose pas de l'ensemble de ses services (appels entrants) que ce soit chez l'Opérateur Donneur, que chez le Prestataire, est d'environ une heure. Cette durée peut se voir élargir en cas de problème de connexion avec l'Opérateur Preneur. L'interruption de service ne pourra en aucun cas ouvrir droit à une quelconque indemnisation pour le Client. Si le portage n'a pas lieu à la date prévue, le Client doit s'adresser au Prestataire afin que celui-ci identifie l'origine de l'anomalie. A l'égard du Prestataire, la non réalisation du Portage d'un numéro, ne remet nullement en cause le ou les contrats souscrit(s) par le Client. Dans ce cas, la ou les lignes seront mises en service(s) à la date prévue du portage et un ou plusieurs nouveaux numéros seront attribués au Client.

8.5. ANNULATION DE LA DEMANDE DE PORTABILITÉ À L'INITIATIVE DU CLIENT

Le Client ayant souscrit au Service, et ayant choisi le service de portabilité du numéro peut décider d'annuler le choix de cette option et renoncer au portage de son ou ses numéros.

Le Prestataire accepte cette annulation de la demande de Portabilité du numéro formulée par le Client, sous réserve que cette demande lui soit adressé par courrier recommandé au plus tard quatre (4) jours avant la date prévue pour le portage du ou des numéros. Si la demande d'annulation de portabilité n'est pas adressée au Prestataire dans ce délai, l'annulation ne pourra pas être traitée. L'annulation de la demande de portabilité du numéro à l'initiative du Client est sans effet sur les contrats souscrits.

9. PARUTION DANS L'ANNUAIRE UNIVERSEL



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE IP CENTREX

Dans le cadre du Service, sous réserve des dispositions légales et réglementaires en vigueur, Le Prestataire transmet aux sociétés éditrices de services d'annuaires et de renseignements téléphoniques avec lesquelles le Prestataire a contracté (ci-Après « les éditeurs ») par le biais de la liste « Annuaire universel » tenue par le Prestataire.

Le délai de parution dépendant des conditions et fréquences d'édition propres aux éditeurs, Le Prestataire ne peut s'engager sur un délai de parution des données communiquées par le Client.

L'inscription ne saurait en aucun cas valoir garantie de l'utilisation de ses données d'inscriptions par les Editeur, ces derniers pouvant souhaiter collecter lesdites données directement auprès du Client et/ou subordonner l'utilisation de ces données à la conclusion d'un Contrat avec le Client portant sur les conditions techniques, financières et/ou juridiques de leur collecte.

Les Editeurs peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines données transmises (rubricage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment), et sont susceptibles de contacter les Utilisateurs Finaux pour vérification de l'exactitude ou de la véracité des données les concernant, notamment de la profession ou activité qu'ils auront pu mentionner.

Le Client est informé qu'il peut, dans les conditions prévues aux articles 35 et 36 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978, rectifier, compléter, clarifier, mettre à jour ou effacer les données de la Liste des concernant. Le Client est informé que, lors d'une Commande du Service pour un Numéro de référence, France Telecom demande aux sociétés éditrices d'annuaires la résiliation de l'inscription du Client ou de l'Utilisateur Final à l'Annuaire Universel pour le Numéro de référence correspondant.

Toutefois, le client est informé que, concernant la parution Annuaire, le Prestataire :

- ne peut modifier les parutions qui ont été créées avant la souscription des offres chez le Prestataire. Ces modifications doivent être faites directement par le client auprès des pages jaunes et tout autre site de parution Annuaire
- a la capacité de créer de nouvelles parutions. Ces dernières ne suppriment pas celles créées avant la souscription à une offre du Prestataire (elles s'y ajoutent) ;
- est en mesure de modifier toute parution créée par le Prestataire après souscription à une de ses offres

10. LIMITES D'UTILISATION DU SERVICE

• FORFAITS ILLIMITÉS

Les forfaits illimités sont réservés à un usage conversationnel et en dehors des professionnels des télécommunications : Opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centres d'appels, cartes prépayées, services vocaux.

L'envoi de FAX en nombre (FAX mailing) est interdit depuis nos lignes.

L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de ré acheminement de communication est interdite.

En cas d'utilisation abusive d'un forfait illimité, le Prestataire se réserve le droit de résilier le forfait illimité ou de le migrer automatiquement vers une offre à la consommation, sans droit de retour à une offre illimité pour le Client, et d'appliquer une pénalité forfaitaire de 200 (Deux cent) euros hors taxe par ligne.

Selon l'offre choisie, le Client a la possibilité d'émettre des appels « voix » de manière illimitée vers des téléphones fixes en France métropolitaine, ou vers des téléphones fixes et mobiles en France métropolitaine et vers des téléphones fixes vers 45 destinations internationales.

Le Client reconnaît que les grilles tarifaires sont sujettes à variation. La modification éventuelle de tarif sera réalisée sans délai particulier et sera communiquée au Client avant la première facture intégrant ces nouveaux tarifs.

En dehors des types d'appels et des plages journalières et horaires précisées dans les offres, les consommations donneront lieu à une facturation (selon tarif en vigueur) qui viendra s'ajouter au montant fixe de l'abonnement.

Sont exclus des offres illimitées :

- . Les appels vers des numéros courts ou spéciaux,
- . Les appels faisant l'objet d'une tarification spécifique (Télérel, audiotel, Numéros en B3Q, Transpac, etc...)
- . Les appels vers tous les numéros spéciaux 0892, 0897, 0899. Tout appel vers l'un de ses numéros, et haut delà de 50 € entrainera une facturation immédiate. Le Prestataire se réserve le droit de suspendre le service jusqu'à règlement de la facture associée.
- . Les appels vers les réseaux non terrestres

Liste des pays concernés par l'offre Illimité France + 45 destinations internationales :

Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taïwan, Thaïlande.

(Hors numéros spéciaux, réseau cellulaire et réseaux non terrestres)

11. LIMITES TECHNIQUES

11.1. LIMITES DE CONSOMMATION

Il est ici précisé que l'utilisation du service doit respecter les limites suivantes :

- durée maximum d'un appel : 2 heures consécutives,
- limite de consommation par ligne de 30 heures en moyenne par mois, soit 360 heures par an,
- nombre maximum de correspondants de 150 par mois et par ligne.

Au-delà de ces limites, les appels seront facturés séparément aux conditions et tarifs « hors forfait » en vigueur. En outre, le Prestataire se réserve le droit de bloquer l'enregistrement des équipements du Client sur ses serveurs si ces paramètres ne sont pas respectés.

11.2. LIAISON INTERNET

Pour tout incident (qualité de communication, coupure de l'accès) lié à la connexion internet du client, le Client devra prendre contact avec son Prestataire d'accès selon les conditions de ce dernier. Ainsi le temps de rétablissement n'est pas activé, et aucune pénalité ne peut être demandée.

12. MODIFICATION DE L'ABONNEMENT

Le Client, titulaire d'une offre de Service IP CENTREX, peut demander la modification du nombre d'utilisateurs. Le montant mensuel de l'abonnement ainsi modifié ne saurait être inférieur au montant affiché sur le bon de commande initial pour la durée souscrite.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE IP CENTREX

La migration de forfait illimité ou le passage à une offre à la consommation n'est possible qu'après acceptation d'une nouvelle offre mentionnant les conditions tarifaire de cette migration. En cas d'évolution de contrat, le délai d'engagement minimum sera établi pour une durée de 12 mois à partir de la date de signature des documents d'engagement de cette modification si la durée restante à échéance est inférieure à 12 mois ; Dans le cas contraire, la durée d'engagement initiale est conservée. Les demandes relatives au changement de forfait d'appels seront effectives au premier jour du mois suivant la demande.

13. CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETABLISSEMENT

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au Prestataire conformément à la procédure décrite à l'Article 16, page 2 ci-après, et l'heure à laquelle le Prestataire notifie au Client le rétablissement du Service.

14. MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES

Les éventuelles pénalités dues par le Prestataire au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera : d'une modification de la Prestation demandée par le Client,

- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 9 des conditions générales de vente
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le Prestataire pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement du lien internet
- d'un élément non installé et exploité par le Prestataire,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables au Prestataire,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du Prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions au Prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander au Prestataire le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par le Prestataire de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que le Prestataire conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation du Prestataire, le Client pourra saisir le responsable Exploitation le Prestataire de ce conflit.

15. PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Le Prestataire fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, le Prestataire qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).

Une fois l'appel qualifié, le Prestataire ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'Interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une Interruption, sous réserve de confirmation par le Client de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira au Prestataire toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'Interruption.

En cas de dysfonctionnement sur un Terminal Utilisateur non livré par le Prestataire à la demande du Client, le Prestataire peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

16. GESTION DES INTERRUPTIONS

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par le Prestataire, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Prestataire et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, le Prestataire réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que le Prestataire a fait, auprès du Client, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'Interruption, le décompte du temps d'Interruption est gelé jusqu'à ce que le Prestataire obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

17. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

17.1 DELAI DE RETABLISSEMENT

Le Prestataire s'engage à rétablir le service IP CENTREX en moins de quatre (4) heures (ci-après «le Temps de Rétablissement») à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement du service IP CENTREX, le Prestataire versera par abonnement utilisateur concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :
4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire ci-dessous pour l'abonnement utilisateur concerné ;

6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour l'abonnement utilisateur concerné ;

8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour l'abonnement utilisateur concerné ;

10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour l'abonnement utilisateur concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre IP CENTREX. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Abonnement utilisateur IP CENTREX.

Les communications facturées au titre de « hors forfait » n'entrent pas dans le calcul de la mensualité de l'abonnement utilisateur.

18. IMS DU SERVICE IP CENTREX

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du service IP CENTREX inférieure à vingt (20) Heures ouvrables annuelles. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par abonnement utilisateur IP CENTREX concerné :

- 20h <= IMS < 22h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire l'abonnement utilisateur concerné ;
- 22h <= IMS < 24h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour l'abonnement utilisateur concerné ;
- 24h <= IMS < 26h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire l'abonnement utilisateur concerné ;



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE IP CENTREX

- 26h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire l'abonnement utilisateur concerné;

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre IP CENTREX. Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse de l'offre IP CENTREX. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par l'abonnement utilisateur concerné. Les communications facturées au titre de « hors forfait » n'entrent pas dans le calcul de la mensualité de l'abonnement utilisateur.

19. CLÔTURE DE L'INCIDENT

La clôture d'une signalisation sera faite par le Prestataire comme suit :

- . Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- . Détermination de la durée de l'Interruption,
- . Clôture et archivage de l'incident.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par le Prestataire, pour envoyer au Prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par le Prestataire de cette contestation, le Prestataire devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket.

En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par le Prestataire au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

20. DISPOSITIONS FINANCIERES

20.1. PRIX

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera au Prestataire :

- les frais d'accès au service IP CENTREX
- les redevances mensuelles des abonnements utilisateurs IP CENTREX
- les redevances des forfaits d'appels
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles,
- le prix des options récurrentes, tel que précisé en annexe tarifaire des présentes Conditions Particulières.
- le prix des communications téléphoniques réalisées en « hors forfait »

20.2. TERMES DE FACTURATION

Chaque mois M, le Prestataire adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :

- les frais d'accès au service IP CENTREX commandés pendant le mois M-1,
- le prix des options de mise en service du Service IP CENTREX commandées pendant le mois M-1,
- les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Abonnements Utilisateurs et forfaits d'appels non résiliés en fin de mois M,
- les communications « hors forfait » réalisées pendant le mois M-1.

• DURÉE

L'abonnement au Service est souscrit pour une durée initiale de 12 à 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.

La durée d'engagement peut être ajustée en fonction des dispositions de l'article 12, page 2

A l'échéance de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

21. RÉSILIATION

La résiliation de l'abonnement au service IP CENTREX n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Services commandés par le Client auprès du Prestataire.

Toute résiliation d'une Commande par le Client rendra immédiatement exigibles les montants dus par le Client au titre des frais de résiliation, mentionnés en Annexe Tarifaire.



Paraphe du Client

AGENCE ILE DE FRANCE
1, voie Félix Eboué
1er Etage - Porte 117
94000 CRETEIL
Tel : 0811 46 07 07 (coût appel local)
Fax : 01 42 07 51 55

SIEGE SOCIAL
5 rue Falcon
33700 MERIGNAC
Tel : 05 56 18 48 28
Fax : 05 56 18 48 20



Paraphe de l'Entreprise

SIRET : 439 504 895 00038
Code Naf 6202B
TVA Intra : FR02 439504895
SARL : capital 200 000 €
contact@recom.fr