

Conditions particulières Service Voix sur IP / IPBX / Centrex

1 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. Il procure 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.

2 CONDITIONS D'ACCES 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, 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.

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

Afin d'assurer la stabilité et la qualité de du signal Voix, Altinea recommande l'utilisation d'un lien dédié 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, Altinea est en mesure (selon conditions d'éligibilité) de fournir la liaison entre le site du client et son infrastructure opérateur ; En cas d'utilisation d'un autre opérateur de lien, la liaison devra répondre aux critères d'éligibilité technique du prestataire de service.

3 LIVRAISON

La date de mise en service intervient à la date d'émission de la première facture du dit service.

Dans le cadre de l'exécution du Contrat, le CLIENT est susceptible de demander à Altinea de prendre en charge des prestations complémentaires, non comprises dans le Contrat mais qui s'inscrivent dans le cadre des services proposés par Altinea. Toutes nouvelles demandes de services émanant du Client devra alors faire l'objet d'un bon de commande validé et signé par les parties.

Le contrat est conclu pour une durée initiale de 3 mois et sera renouvelé par tacite reconduction pour une durée indéterminée.

A l'issu de ladite période initiale, le client pourra résilier sans pénalité auprès du prestataire par lettre recommandée avec avis de réception en respectant un délai d'un mois.

Toute résiliation d'une Commande par le Client avant le terme de la période initiale rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

3.1 PORTABILITE

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.

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 entraine 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

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

La date de portage est déterminée en tenant compte d'un délai de 12 jour ouvré 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

Toute modification ou annulation de la date de portage doit être faite par le client au prestataire doit être faite au plus tard 4 jours avant la date prévue pour le portage du ou des numéros. Toute demande entraîne l'annulation de la portabilité, est engendré des frais de 180 euros HT à la charge du client.

L'annulation ou la modification de la demande de portabilité du numéro à l'initiative du Client est sans effet sur les contrats souscrits.

4 TARIFS ET FACTURATION

La facturation est mensuelle à échoir pour la partie abonnement. Les communications hors forfait sont facturées trimestriellement. Le prix est celui fixé dans le bon de commande du service. Les communications hors forfaits sont facturées au tarif en vigueur au moment ou elles sont passées. Le détail des tarifs est fourni au format tableur (Excel, ou OpenOffice) sur simple demande par mail à l'adresse contact@altinea.fr.

Sont exclus des offres illimitées :

- * Les appels vers des numéros courts ou spéciaux, .
- * Les appels faisant l'objet d'une tarification spécifique (Télérel, audiotel, Transpac, etc...)
- * Les appels vers tous les numéros spéciaux 0892, 0897, 0899.
- * Les appels internationaux

Tout appel vers l'un de ses numéros, et haut delà de 50 € entraînera 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

Si le client dispose d'une offre de location pour ses terminaux ou autres équipements liés aux services Centrex, ceux-ci sont régis par les « CP location de matériels »

5 RESILIATION

La durée d'engagement pour le service Centrex est de 12 mois ferme. Le contrat sera renouvelé par tacite reconduction pour une période indéterminée. Au delà de la période d'engagement, le contrat peut être résilié par les 2 parties, respectant un préavis de 1 mois après notification de la résiliation par lettre recommandée avec Accusé de réception.

6 CONDITIONS UTILISATION

- Le forfait communication illimitée fixe et mobile en France est soumis à une utilisation en bon gestionnaire. Ainsi, le client s'interdit de fournir le service illimité aux professionnels des services de marketing direct ou assimilés, centre d'appels ou assimilés et instituts de sondage ou assimilés. Dans le cas contraire, Altinea pourra suspendre et résilier le service aux torts exclusifs du client.

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

6 ENGAGEMENT

Altinea s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants :

Sur une période d'un mois, le prestataire s'efforcera de rendre le service disponible pour le client au moins 99,9% du temps, ce temps de disponibilité étant calculé compte par compte sur la base des tickets d'incidents notifiés, selon la procédure des CGV., par le client au support d'Altinea, et non contesté par Altinea, au cours de la période susmentionnée.

Les opérations de maintenance programmées sont exclues du calcul des engagements de disponibilité.

Le prestataire s'engage à rétablir le service en moins de quatre heures, à compter de la signalisation de l'interruption par le client pendant les heures ouvrées.

En cas de non-respect du temps de rétablissement du service, Altinea versera une indemnité libératoire sous forme d'avoir telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du Service.

7 RESPONSABILITE

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
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client
- d'un élément non installé et exploité par le 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.
- de modifications dues à des prescriptions faites au Prestataire par l'Autorité de Régulation des télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Responsabilité du client

- Le client s'engage à vérifier une fois la mise en service effectué, l'acheminement des appels d'urgence. De vérifier auprès de ces services de la bonne identification de sa ligne, de ses coordonnées, et de la bonne zone géographique du centre d'appel vers lequel son appel d'urgence est acheminé. Dans le cas contraire, le client avertira Altinea de sa mauvaise orientation.
-

Fait à Nogna le

Le Prestataire

Le client

