

1.DÉFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service

Un « **Accès VGA** » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base).

Un « **Accès de Base Isolé** » désigne un type d'accès au service RNIS. Il est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service.

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications.

Un « **Groupement d'Accès** » désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même

2.DESCRPTION DU SERVICE

Le Prestataire propose des Services de téléphonie fixe de plusieurs natures différentes :

- En VGA : le Client reste abonné à l'Opérateur Historique, mais les abonnements sont refacturés par le Prestataire ; le Client ne reçoit alors plus qu'une facture.

Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont néanmoins pas acheminées par le Prestataire dans le cadre du Service et restent acheminées par l'Opérateur de Boucle Locale (OBL).

Le Service est fourni sur les Liens d'Accès existants du Site Client, à savoir :

- sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques
- sur un Accès de Base Isolé existant ou sur un Groupement d'Accès de Base existants.

La fourniture du Service suppose le passage en Accès VGA du ou des Liens d'Accès existants disposant d'un Contrat de raccordement auprès de France TELECOM - ORANGE ou plus généralement de l'OBL.

Le Client s'engage à fournir un mandat au Prestataire pour effectuer en son nom et pour son compte auprès de France Telecom - ORANGE ou plus généralement de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service de VGA.

- En raccordement direct : le Client n'est plus abonné à

l'Opérateur Historique. Il confie au Prestataire la gestion de ses lignes et de ses communications. Il n'y a donc plus qu'une facturation.

Le Service permet d'une part, l'acheminement des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par le Prestataire, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent la bonne configuration de son équipement de type IPBX.

Pour bénéficier du Service, le Prestataire devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles.

Le Client pourra également choisir de conserver son ou ses numéro(s) actuel(s), en cas de faisabilité technique.

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à l'ouverture d'un accès Internet.

Le Client accepte par avance de donner son accord et de faciliter la réalisation par le Prestataire de tous travaux / toutes manipulations qui pourraient se révéler nécessaires à la bonne exécution du Service. Dans le cas où le Prestataire serait empêché d'accéder aux locaux du Client, les obligations contractuelles du Prestataire seraient suspendues pendant la durée de l'empêchement.

Le Client sera responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, Le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès.

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par le Prestataire dans le cadre du Service. Le client a seul la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

Dans tous les autres cas, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée en cas de piratage de l'installation du fait d'une négligence du Client.

3.MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, le Prestataire accepte de fournir et de laisser à sa disposition, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »).

Le Prestataire fixera sur le Bon de Commande les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements tout acte de cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Equipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres).

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai le Prestataire, élever toute protestation pour faire connaître les droits du Prestataire sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client acquière les Equipements auprès du Prestataire.

4.OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

Le Prestataire prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par le Prestataire ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance »), Toute Notification de Défaillance devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse sav-idf@hexacom-idf.com et/ou par téléphone au numéro : 01 30 25 73 40 Le Prestataire s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants :

Sur un mois, le Prestataire s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99% du temps (ci-après désignés « Objectif de Disponibilité du Service »), ce temps de disponibilité étant calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé au Prestataire au cours de la période susmentionnée. Le Client pourra si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant un mois, sur demande, bénéficier auprès du Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage :

Des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et de la moyenne des Frais d'Utilisations payables au titre des trois mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné tel que ci-dessous : Disponibilité du service de 99% à 98% = montant d'avoir de 5%. De 97.9% à 96% = avoir de 10%. Moins de 96% = avoir de 30%

Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et remplacer tout Equipement défaillant mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par le Prestataire de la défaillance de l'Equipement.

Les pénalités mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison

de l'une des causes: (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (ii) ; les actes ou omissions du Client (iii) ; une maintenance planifiée (iv) ; un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) ; les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) .

Le montant de l'avoir sur toute période de 30 jours consécutifs sera néanmoins plafonné à 30% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant. Le montant résiduel ne sera pas reporté sur la période ultérieure.

5.DUREE

La Période Initiale du Service fourni débutera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

6.TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

Les Frais Initiaux ; les Redevances Mensuelles ; les Frais d'Utilisation facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la facturation.

7.FORFAIT DE COMMUNICATION

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, le forfait de communication peut inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)
- vers les destinations internationales de la zone 1 à 8

Cette facturation au forfait ne s'applique que dans les cas suivants :

Professionnels tels que téléboutiques, téléprospection, l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 300 numéros différents par canal ; l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h par canal ; Les renvois d'appels ne sont pas inclus.

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée hors forfait

Le Prestataire se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'offre en « illimité » sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.