Conditions Particulières – Service de Téléphonie Hébergée (Centrex)

En application des conditions Générales

1. DEFINITIONS

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 :

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

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications de HIGH-COM Communications acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou les-quelles le Service a été souscrit.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plate-formes de gestion des communications de HIGH-COM Communications.

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, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par HIGH-COM Communications.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par HIGH-COM Communications des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par HIGH-COM Communications, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent (i) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel…), (ii) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopie par mail…) et (iii) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs…).

Pour bénéficier du Service HIGH-COM Communications devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par HIGH-COM Communications. Le Client n'acquière aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès Internet.

3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, HIGH-COM Communications accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface HIGH-COM.

HIGH-COM Communications fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par HIGH-COM Communications, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements que conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par HIGH-COM Communications.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute 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 doit restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements HIGH-COM Communications » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du HIGH-COM Communications :

a) La vente par HIGH-COM Communications au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par HIGH-COM Communications est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par HIGH-COM Communications ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au HIGH-COM Communications ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

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 du HIGH-COM Communications prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. 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 HIGH-COM Communications, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du HIGH-COM Communications 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, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès de HIGH-COM Communications. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à HIGH-COM Communications et bénéfice d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

HIGH-COM Communications prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H30 et 18H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par HIGH-COM Communications ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement **« la Notification de Défaillance »**) qui devra apporter sa pleine coopération à HIGH-COM Communications pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse contact@high-com.fr, via le site Internet HIGH-COM et/ou par téléphone au numéro 01 76 21 00 10 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par HIGH-COM Communications. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, HIGH-COM Communications s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « **Objectif de Qualité de Service** ») :

Sur un mois, HIGH-COM Communications s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% 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 HIGH-COM Communications 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 HIGH-COM Communications d'un avoir égal à un pourcentage :

a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance
b) 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 dans le tableau ci-dessous :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

HIGH-COM Communications 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 de 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 HIGH-COM Communications de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par HIGH-COM Communications si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.2 et 4.3 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 suivantes (ci-après individuellement désignés un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par HIGH-COM Communications (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 France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec HIGH-COM Communications afin de rétablir le Service.

L'émission par HIGH-COM Communications d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

a) le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de 30 jours consécutifs sera plafonné à 20% des Frais Fixes et des Frais d'Utilisation mensuels dus au titre du Service défaillant;
b) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera 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.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale:

a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ; et
b) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction :

a) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;
b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

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 sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du HIGH-COM Communications en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par HIGH-COM Communications à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au HIGH-COM Communications avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du HIGH-COM Communications.

7. CONDITIONS D'APPLICATIONS - FULL ILLIMITE

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent 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 40 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,

Cette facturation ne peut s'appliquer que dans les cas suivants:

le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par HIGH-COM Communications, configuré(s) et administré(s) via les interfaces Sophia ou 3CX. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.

ces offres ne s'appliquent que pour les particuliers et les entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel. Elles ne s'appliquent pas pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.

l'Utilisateur n'utilise pas la fonction «mobilité» lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.

l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.

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 à la minute selon la tarification. HIGH-COM Communications se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.

8. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement à HIGH-COM Communications 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, HIGH-COM Communications pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par HIGH-COM Communications dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

HIGH-COM Communications peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où :

le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par HIGH-COM Communications

ET

le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques ou softphone fournis par HIGH-COM Communications

ET

aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par HIGH-COM Communications n'a été faite.

ET

le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité de HIGH-COM ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.