

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières de Service ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles le Prestataire propose au Client son Service de Téléphonie (ci-après le « Service »).

2. DOCUMENTS CONTRACTUELS

Les présentes Conditions Particulières font partie intégrante du Contrat tel que défini aux Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR auxquelles elles se rattachent.

3. DEFINITIONS

Les termes ci-dessous définis ont entre les Parties la signification suivante :

« **Portabilité** » : désigne le fait de garder le même numéro de téléphone lors d'un changement d'opérateur.

Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR soit dans les autres Documents contractuels.

4. DESCRIPTION DU SERVICE

Les services de base sont fournis systématiquement à tout Client souscrivant au Service sous réserve toutefois d'une étude favorable de faisabilité.

Ces Services permettent au Client d'émettre des appels (appels sortants) vers n'importe quel numéro de téléphone du plan de numérotation national ou international et de recevoir des appels (appels entrants) sur une tranche de numéros géographiques ou non géographiques fixes.

Ces services peuvent être fournis soit en mode « Accès Direct » soit en mode « Accès Hébergé ». Dans ce dernier cas, si le Client choisit de faire héberger les Equipements Clients dans un Centre d'Hébergement du Prestataire, le service d'hébergement correspondant est fourni conformément aux stipulations des Conditions Particulières de Service Hébergement du Prestataire.

Si le Client choisit de confier au Prestataire le raccordement de ses Sites Clients entre eux, avec le Centre d'Hébergement le Prestataire ou celui d'un prestataire tiers, le service correspondant est fourni conformément aux stipulations des Conditions Particulières VPN IP du Prestataire.

L'acheminement des numéros d'urgence est assuré par le Prestataire vers les services compétents en fonction de la localisation géographique du poste appelant, qu'il s'agisse d'un Accès Direct ou d'un Accès Hébergé, sous réserve de l'exacte correspondance entre le numéro affecté au poste appelant et la localisation géographique d'émission de l'appel.

5. CONDITIONS TECHNIQUES

Le Service peut être fourni soit au moyen d'un accès de type fibre optique, xDSL voire d'une combinaison de ces modes d'accès.

Le type d'interface est précisé par le Prestataire dans le Formulaire d'Accès aux Offres et est principalement fonction du type de matériel (PABX, IPBX, autres) utilisé par le Client.

Le Client est tenu de fournir au Prestataire toutes les informations nécessaires à son identification juridique (raison sociale, adresse du siège social, numéro SIRET, capital social, forme juridique) et à la localisation du Point d'Accès au Service ou du Point d'Accès Hébergé (numéro de désignation de l'installation (NDI) du site, adresse du site à raccorder, numéros SDA à créer ou à porter).

Les Accès Directs utilisant les technologies xDSL sont soumis à des contraintes techniques qui dépendent d'une évaluation théorique réalisée par l'opérateur de boucle locale tiers.

En conséquence, le Prestataire ne peut être tenu pour responsable si les caractéristiques techniques constatées à la livraison du Service ne corroborent pas l'évaluation théorique précitée.

En cas d'impossibilité de procéder à un raccordement via un Accès Direct utilisant les technologies xDSL, le Prestataire s'efforce de proposer au Client une solution alternative parmi les solutions techniques disponibles, aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution.

Un nouveau Formulaire d'Accès aux Offres, pour le Site Client en question est alors être signé entre les parties, le Client conservant toutefois le droit de résoudre, sans indemnités, le Service en raison de l'impossibilité du raccordement du site via un Accès Direct utilisant les technologies xDSL mise en service. Le Service fait l'objet de la procédure de recette décrite aux Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR.

6. DUREE DU SERVICE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire d'Accès aux Offres.

Au-delà de cette Durée Minimale, le Service est reconduit tacitement pour une durée indéterminée.

La Durée Minimale débute à la date de Mise à Disposition du Service, confirmée par courrier électronique du Prestataire envoyé au Client.

7. GARANTIES DE QUALITE DE SERVICE

Par dérogation aux Conditions Générales de Ventes SIETEL OPERATEUR, les Garanties de Qualité de Service comprennent :

- La Garantie de Délai de Rétablissement
- La garantie de Taux de disponibilité

7.1 - La Garantie de Délai de Rétablissement

7.1.1 - Niveau d'engagement

Le Prestataire s'engage sur un délai de rétablissement calculé par Incident, inférieur ou égal à quatre (4) heures 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 1^{er} jour ouvrable suivant avant 12 heures. Ces conditions s'appliquent pendant la Période de Couverture des Garanties souscrite.

7.1.2 - Pénalités associées

Par dérogation aux Conditions Générales de Service, en cas de non-respect de la Garantie de Délai de Rétablissement, les pénalités suivantes d'appliqueront au Service concerné :

- 4h < Délai de Rétablissement < 6h => 25% de la redevance mensuelle
- 6h < Délai de Rétablissement < 8h => 50% de la redevance mensuelle
- 8h < Délai de Rétablissement < 10h => 75% de la redevance mensuelle
- 10h < Délai de Rétablissement => 100% de la redevance mensuelle

Le cumul des pénalités relatif au Délai de Rétablissement est plafonné à une (1) redevance mensuelle du Service concerné.

7.2 - La Garantie de taux de disponibilité

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du service concerné inférieure à vingt (20) heures par an, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), correspondant à un taux de disponibilité du service de 99,77%.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées :

- 20h <= IMS < 23h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 23h <= IMS < 26h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 26h <= IMS < 29h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée dans l'offre de prix pour le service concerné,
- 29h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire dans l'offre de prix pour le service concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle du service concerné.

8. UTILISATION DU SERVICE

8.1 - Attribution du numéro de téléphone

La réception et l'émission des appels se font au moyen de numéros appartenant à des tranches de numéros géographiques ou non géographiques fixes.

Ces numéros sont soit issus d'une portabilité pour laquelle le Client mandate le Prestataire, soit d'une attribution directe par le Prestataire dans les ressources en numérotation qui lui ont été attribuées.

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client.

Il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement ne donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

8.2 - Gestion du numéro de téléphone

Le Client est seul responsable de la mise en place, de la mise à jour et de la cohérence de la table de correspondance entre chacun des numéros attribués et la localisation géographique réelle du terminal auquel chaque numéro est affecté.

Le strict respect de cette règle est strictement fondamental pour permettre l'acheminement des appels vers les services de sauvegarde de la vie humaine. En conséquence, le Prestataire ne serait être tenue responsable d'un acheminement erroné résultant d'une table de correspondance non-conforme aux règles décrites ci-dessus.

8.3 - Modification du service par le Client

Le Client peut demander le déménagement d'un Site Client bénéficiant du Service par lettre recommandée.

Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part du Prestataire en vue de poursuivre le service souscrit sur le nouveau Site Client.

Dans le cas d'un déménagement possible, le Client est redevable au Prestataire des mensualités du nouveau Site Client.

Il est précisé que pendant les interventions du Prestataire relatives à la modification du Service, le Prestataire ne garantit pas la Qualité de Service telle que définie dans les présentes Conditions Particulières.

9. PORTABILITE ENTRANTE

La Portabilité des numéros de téléphone fixe est un service fourni uniquement sur demande du Client, il ne concerne que les seuls numéros de téléphone fixe et en aucun cas les services qui y étaient attachés, souscrits auprès du précédent opérateur. Il appartient donc au Client de souscrire auprès du Prestataire les services de son choix.

Chacune des Parties reconnaît avoir obtenu ou s'engage à obtenir et à détenir, à tout moment, toute autorisation nécessaire pour accomplir ses obligations au titre du présent Contrat ou pour utiliser les Services.

Le Client, qui souhaite la portabilité de son numéro téléphonique, doit obligatoirement et concomitamment à la souscription du Service faire une demande de portabilité et donner mandat au Prestataire pour effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des actes nécessaires à cette demande, en particulier, auprès du précédent opérateur.

Le Prestataire devient dès lors le seul interlocuteur du Client concernant sa demande de portabilité.

Le Prestataire informe le Client, par les présentes dispositions, des conditions d'éligibilité de sa demande de portabilité ainsi que des conséquences de sa demande, en ce notamment que :

- le droit à la portabilité est acquis au Client sous réserve du respect des critères d'éligibilité ;
- la résolution du contrat de fourniture de service de communications électroniques souscrit avec l'opérateur cédant, en ce qu'il concerne les services fournis depuis l'accès associé au numéro fixe objet de la demande, prend effet avec le portage effectif dudit numéro, sans que cela dispense pour autant le Client de notifier à l'opérateur cédant la résolution de ce contrat.

Pour effectuer la demande de portabilité, le Client doit fournir au Prestataire :

- son ou ses numéro(s) de la ligne téléphonique objet de la demande ;
- son ou ses relevé(s) d'identité opérateur («RIO») associé(s) aux numéros de la ligne téléphonique à porter. Dans ce cas, le précédent opérateur à l'obligation de mettre en place un système permettant au Client d'accéder à son ou ses RIO fixe ;
- une facture provenant de l'opérateur cédant et faisant apparaître, à minima, le numéro NDI.

Le droit à la conservation du numéro fixe est acquis sous réserve du respect des critères d'éligibilité.

A ce titre, le Client est informé que sa demande de portage pourra être rejetée notamment en cas de demande incomplète ou contenant des informations erronées ou lorsque le numéro fixe est inactif depuis plus de quarante jours.

Le Prestataire envoie, en qualité de mandataire du Client, la demande de portage au précédent opérateur, afin que ce dernier vérifie les conditions d'éligibilité de cette demande.

Si la (les) ligne(s) téléphonique(s) est (sont) éligible(s), la demande est validée par le précédent opérateur qui le notifie au Prestataire afin de finaliser la demande du Client ;

Si la (les) ligne(s) téléphonique(s) n'est (ne sont) pas éligible(s), le précédent opérateur 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 (ses) ligne(s) téléphonique(s) éligible(s) à la portabilité.

Sauf demande expresse du Client et sous réserve de la disponibilité de l'accès, le portage intervient dans un délai minimum de dix (10) jours ouvrés.

Le Client est informé qu'une interruption ou une perturbation de Service peut intervenir le jour du portage du numéro effectif. Il appartient au Client de prendre toute disposition utile afin que cette suspension ou ces perturbations soient sans conséquence pour lui.

10. ANNUAIRE

Le Client est informé que son numéro de téléphone et ses coordonnées peuvent être publiés dans les annuaires papiers et électroniques français.

Cette possibilité est offerte aussi bien pour le service de téléphonie sur numéros le Prestataire que pour le service mettant en œuvre la Portabilité des anciens numéros du Client.

Le Client est seul responsable des informations communiquées au Prestataire pour la parution aux annuaires et garantit le Prestataire contre toute action en revendication intentée par des tiers, au motif que les informations fournies par le Client constituent une contrefaçon de droits préexistants de propriété intellectuelle ou industrielle revendiqués par des tiers.

Conformément à la réglementation en vigueur, le Client dispose de la possibilité de ne pas être mentionné sur la liste d'abonnés publiés dans les annuaires papiers et électroniques français. Pour cela, le Client doit en faire mention sur le Formulaire d'Accès aux Offres.