

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE TRUNK SIP

1. DÉFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Service, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

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.

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications du Prestataire acheminant (i) le trafic téléphonique en provenance ou à destination du Client, et/ou (ii) le trafic Internet généré par le Client.

La technologie « **DSL** » signifie Digital Subscriber Line (ligne d'abonné numérique), technologie qui permet de transmettre des signaux numériques haut débit sur le réseau d'accès téléphonique existant. Lorsque le débit est asymétrique (« **ADSL** »), cette technologie permet d'avoir un haut débit en direction du Client (ci-après « **Débit Descendant** ») et une voie de retour de plus faible débit vers le réseau du Prestataire (ci-après « **Débit Ascendant** »).

L'« **Installation Téléphonique** » signifie les installations téléphoniques locales sur un Site Client composées des liaisons de télécommunications et des Equipements du Prestataire mentionnés par le Bon de Commande qui sont dédiés au Client et qui permettent la fourniture du Service.

« **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 L.33-1 et L.34-1 du code des Postes et Télécommunications.

Une « **Défaillance** » signifie une indisponibilité totale du Service sur un Site Client résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité de la plateforme de gestion des communications du Prestataire.

2. DESCRIPTION ET CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

2.1 Le Service permet l'acheminement au protocole Internet des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par le Prestataire, tout en conservant les équipements téléphoniques d'origine du Client (PABX, terminaux téléphoniques, télécopieur...) – ci-après les « Equipements d'Origine ».

2.2 Pour bénéficier du Service le Prestataire 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 le Prestataire. 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. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par le Client du Bon de Commande par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui

est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.

2.3 Pour bénéficier du Service le Prestataire devra relier les locaux du Client (ci-après les « Sites Clients ») au Réseau par des liaisons de télécommunications (ci-après le « Service d'Accès ») mises en œuvre directement par le Prestataire, ou bien souscrites par le Prestataire auprès d'un ou plusieurs opérateurs de télécommunications (ci-après les « Opérateurs ») habilités à fournir des services de télécommunications au public. A ce titre, le Client désigne, par les présentes, le Prestataire comme son représentant pour passer des commandes pour son compte auprès d'un ou plusieurs Opérateurs, et traiter l'installation et l'exploitation des liaisons de télécommunication mentionnées dans le Bon de Commande. A ce titre, le Client s'engage à accepter les Opérateurs choisis par le Prestataire et reconnaît qu'il ne dispose d'aucune faculté de changement d'Opérateurs. En souscrivant le Service, le Client donne par conséquent mandat au Prestataire concomitamment à la signature du Bon de Commande afin qu'il effectue, en son nom et pour le compte du Client, toutes démarches et opération technique nécessaires à la fourniture de dégroupage des lignes téléphoniques mentionnées dans le Bon de Commande. Il est expressément précisé que : (i) le dégroupage relève de la seule maîtrise de France Télécom, qui est libre de rejeter toute demande de dégroupage ; (ii) le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre du dégroupage. La mise en œuvre du dégroupage par le Prestataire entraînera techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la liaison de télécommunication concernée par le Service. Le Client fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au Service. Par ailleurs, le Client s'engage à maintenir pendant toute la durée du Contrat, une ligne téléphonique avec France Télécom (sauf indication contraire du Prestataire). Il est à noter que pour des raisons techniques, toutes les lignes téléphoniques analogiques ne sont pas éligibles à la technologie DSL

3. MISE EN OEUVRE DU SERVICE

3.1 La fourniture de l'Installation Téléphonique sera prise en charge par le Prestataire ou le Client, conformément aux indications figurants dans le Bon de Commande. Si ladite fourniture est prise en charge par le Prestataire, le Client paiera en contrepartie les Frais Initiaux indiqués dans le Bon de Commande et les Parties conviendront d'une date d'intervention du Prestataire. Si la fourniture de l'Installation Téléphonique est prise en charge par le Client, ce dernier effectuera le paiement de celles-ci directement auprès de ses fournisseurs.

3.2 Préalablement à l'intervention du technicien du Prestataire devant procéder à l'Installation Téléphonique, le Client devra s'assurer de la préparation satisfaisante de l'espace et de l'environnement (alimentation électrique, climatisation, adaptation des équipements, câblage, configuration du LAN...) du Site Client nécessaire pour l'installation des Equipements du Prestataire, pour la fourniture du Service et pour l'exécution de ses obligations au titre du Contrat et ce, conformément aux instructions que le Prestataire aura pût adresser au Client. Par ailleurs, le

Client devra réaliser sous sa responsabilité et à ses frais la mise à niveau de ses installations conformément aux instructions du Prestataire et faire réaliser le câblage de son Site Client entre les Equipements d'Origine et l'Installation Téléphonique et/ou les Equipements.

3.3 Au terme de la réalisation de l'Installation Téléphonique par le Prestataire, celui-ci effectuera des tests de vérification afin de s'assurer que le Service est prêt à être utilisé par le Client. Dans le cas où les tests de vérification révèlent que le Service est prêt à être utilisé, le Prestataire enverra au Client un avis de mise à disposition précisant la Date de Mise en Service. Le Client dispose d'un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de la date de notification de la mise à disposition du service pour faire part de ses réserves éventuelles. Sans réponse de la part du Client dans ce délai, la mise en service sera réputée effective à partir de la Date de Mise en Service indiquée dans l'avis de mise à disposition. En cas de réserves bloquantes empêchant l'utilisation du Service, le Prestataire effectuera les corrections nécessaires et procédera aux tests de bon fonctionnement en présence d'un représentant du Client. Les résultats de ces tests seront consignés dans un procès-verbal de recette fonctionnelle qui sera signé par un représentant du Client et un représentant du Prestataire.

Un nouvel avis de mise en service sera alors émis par le Prestataire

4. MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS

4.1 A la demande du Client, le Prestataire accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans le Bon de Commande (ci-après les « Equipements »).

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

4.3 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 le Prestataire.

4.4 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.

4.5 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 « suremballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements RECOM » ainsi que le nom du Client.

4.6 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 Prestataire :

a) La vente par le Prestataire au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la

levée d'option par le Prestataire est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par le Prestataire ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au Prestataire 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.

4.7 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 Prestataire, 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.

4.8 En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai le Prestataire, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires 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.

4.9 Les Articles 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7 et 4.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du Prestataire. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais Initiaux au Prestataire et bénéficie d'une garantie de Dix-huit (18) mois à compter de leur livraison.

5. INSCRIPTION DANS LES ANNUAIRES UNIVERSELS

5.1 Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées seront transmises aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels RECOM a contractualisé. Les éditeurs d'annuaires peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procèdent à des traitements sur certaines des données transmises (rubriquage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment). Le Client garantit à RECOM l'exactitude de toutes les informations fournies.

5.2 Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données transmises par RECOM :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements,
- que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- de s'opposer à ce qu'une référence à son sexe figure dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements (sous réserve d'homonymie),
- de demander que seule figure l'initiale de son prénom sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être

consultées par les services de renseignements (sous réserve d'homonymie),

- que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre RECOM et le Client,

- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

6. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

6.1 Notification de Défaillance - RECOM fournit au Client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi 5 jours sur 7 de 8h30 à 12h30 et de 14h00 à 18h00 des Défaillances de fonctionnement du Service signalées par le Client (ci-après désignées indistinctement « Notification de Défaillance »). Avant de signaler une Défaillance, le Client s'assurera que cette Défaillance ne se situe pas sur les Equipements du Client et/ou les Sites Clients. Le Client devra apporter sa pleine coopération au Prestataire pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre, en particulier en fournissant toutes les informations requises par ce dernier. Toute Notification de Défaillance adressée par le Client sera effectuée en priorité via l'extranet à l'adresse <https://espaceclient.recom.fr/>, accessible via un login / mot de Passe fourni par RECOM à la mise en production du Service, sinon par mail à l'adresse telecoms@recom.fr, ou par téléphone au 05 56 18 48 28 ou à partir de toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par RECOM. Dès réception d'une Notification de Défaillance, RECOM procédera à une qualification de Défaillance puis ouvrira un ticket référencé par un numéro unique communiqué au Client.

6.2 Délais de Mise en Service - RECOM fera ses meilleurs efforts pour que la Date de Mise en Service intervienne au plus tard le jour de la Date Indicative de Mise en Service communiquée par RECOM (ci-après « Objectif de Mise en Service »). Aucune pénalité ne sera due par RECOM si le Délais de Mise en Service n'est pas respecté.

6.3 Objectif de Rétablissement du Service - RECOM 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 (ci-après « Objectif de Rétablissement du Service »). L'Objectif de Rétablissement du Service s'entend en Heures Ouvrables. Aucune pénalité ne sera due par RECOM si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

6.4 La responsabilité de RECOM ne pourra pas être engagée et aucun avoir ne sera accordé par RECOM lorsque l'interruption ou le non-respect d'un ou de plusieurs Objectif(s) de Qualité de Service défini(s) au présent article 5 résultera :

- 1 - d'un cas de force majeure tel que mentionné dans Conditions Générales de Service ;
- 2 - du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ;

- 3 - du fait d'un Equipement du Client, du PABX et/ou de l'IPBX du Client, du Site Client (notamment du LAN du Client) ou d'un service non fourni par RECOM ;

- 4 - d'une maintenance planifiée ;

- 5 - d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel RECOM est raccordé ;

- 6 - de trafic du Client excédant la capacité du Service.

7. DURÉE - RÉSILIATION

7.1 La Période Initiale du Service fourni, indiquée dans le Bon de Commande, commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un (1) an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale. Toutefois, en cas de signature par le Client d'un Contrat de Location et par dérogation, les règles de reconduction du Contrat de Service seront celles prévues par le Contrat de Location.

7.2 Dans le cas d'une résiliation du Service intervenant pendant la Période Initiale, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera égal à la somme des Redevances Mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de la Période Initiale et/ou de reconduction.

7.3 Nonobstant l'application de l'article 7.2, le Client sera redevable dans tous les cas, des frais d'interruption anticipée du Service au titre de chaque trunk SIP souscrit, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

7.4 La demande de résiliation devra être effectuée par lettre recommandée avec accusé de réception au minimum 3 mois avant l'échéance de la période initiale et/ou de la période de reconduction.

7.5 Dans le cadre d'un contrat de location, le Client doit adresser son courrier de résiliation au minimum 3 mois avant l'échéance du contrat et ce, directement auprès de l'organisme de financement. RECOM ne pourra être tenu responsable d'une éventuelle reconduction de contrat suite au non-respect de cette procédure.

8. TARIFICATION

8.1 Les Consommations sont facturées à terme échu au Client. Les Frais Initiaux sont facturés à la Mise en Service. Les Redevances Mensuelles seront dues par le Client à compter de la Mise en Service et prorata temporis entre la date de Mise en Service et la date de début de la première période de référence.

8.2 Selon la mention portée dans le Bon de Commande de Service, tout ou partie des Consommations du Client pourra être facturé forfaitairement et inclus dans le montant de la

Redevance Mensuelle (ci-après « Forfait de Consommation »). Dans cette hypothèse, les dispositions de l'Article 5.1 des Conditions Générales de Service s'appliqueront aux Consommations incluses dans le Forfait de Consommation. Dans tous les cas, sauf mention contraire indiquée dans le Bon de Commande de Service, les Consommations du Client seront facturées sous forme de Consommations entre la Date de Mise en Service et la date de début de la première période de facturation. Il est également précisé que les crédits de communications téléphoniques résiduelles non consommées au cours d'une période de facturation ne sont pas reportés sur les périodes de facturation ultérieures.

8.3 RECOM se réserve le droit de facturer au Client des frais selon les tarifs standards de RECOM en vigueur (ci-après individuellement désignés « Frais Additionnels ») en cas d'intervention d'un technicien de RECOM sur un Site Client ou d'un tiers diligenté par lui sur un Site Client, lorsque ladite intervention est effectuée en réponse à une demande du Client sans que des problèmes soient ensuite constatés.

9. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

9.1 Le Client pourra employer un Service d'Accès non fourni par le Prestataire dans les conditions suivantes : a) Le Prestataire déterminera si le Service d'Accès non fourni par le Prestataire n'interfère d'aucune façon avec le Réseau et/ou les Equipements utilisés pour fournir le Service au Client ou pour un autre client du Prestataire ; b) le Client notifiera au Prestataire n'importe quels changements pouvant être effectué sur le Service d'Accès non fourni par le Prestataire. Le Prestataire pourra refuser n'importe quel changement si ce changement peut causer une interférence avec ses Equipements et/ou le Réseau ; c) le Client configurera le Service d'Accès non fourni par le Prestataire avec le Service (tant initialement que lors des changements demandés par le Prestataire). 9.2 Si le Client emploie un Service d'Accès non fourni par le Prestataire il ne sera pas fait application des Objectifs de Mise en Service et des Objectifs de Rétablissement du Service respectivement mentionnés aux Articles 6.2 et 6.3 ci-dessus.

9.3 Le Client pourra demander par Notification adressée au Prestataire le déménagement de son Service d'un Site Client vers un autre Site Client. Un Bon de Commande prévoyant les modalités de transfert du Service d'un Site Client à l'autre sera alors établi et prévoira notamment les modalités de transfert des Equipements, de l'Installation Téléphonique et des Services d'Accès, ainsi que la poursuite du Service sur le nouveau Site Client. Il sera également fait mention de l'estimation de la période d'interruption du Service nécessaire à la réalisation de ces opérations. Si le Client reconduit la totalité du Service sur le nouveau Site Client pour une nouvelle Période Initiale, il ne sera pas fait application des Frais de Résiliation Anticipée. Le nouveau Bon de Commande signé par les Parties se substituera à l'ancien Bon de Commande rendu caduc et prévoira des nouveaux Frais Initiaux couvrant les frais liés au déménagement et les frais liés à la mise en place du Service sur le nouveau Site

9.4 En sus des cas prévus à l'article 8 des Conditions Générales, le Prestataire pourra suspendre ou bloquer immédiatement et sans préavis, l'accès à un ou à tous les Services pour éviter qu'ils soient utilisés de façon abusive par le Client qui bénéficierait d'une facturation forfaitaire des communications téléphoniques des Utilisateurs, et notamment en cas d'utilisation du Service avec des robots, « pondeuses d'appels » ou automates générant des appels téléphoniques de manière automatique.

9.5 L'utilisation d'un canal de communications TRUNK SIP est limitée à cent cinquante (150) appels différents par mois d'abonnement et dans la limite de deux (2) heures par appels, dans le cadre de la souscription à l'offre Tout illimité fixes et mobiles en France et fixes de Quarante-cinq (45) destinations à l'étranger. Toutes communications au-delà de cette limite sera facturées en hors forfait par RECOM.

Liste des 45 destinations fixes inclus dans le forfait « Tout illimité fixes et mobiles en France et fixes de Quarante-cinq (45) destinations à l'étranger » :

Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, États-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 et réseaux non terrestres)

Cette liste est susceptible d'être modifiée