

Conditions Particulières de Service - ProgetConnect (Téléphonie Hébergée)

Version applicable à compter du 1^{er} Juin 2018 aux Conditions Générales de Vente en vigueur

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 :

« **Centrex** » : signifie les services de téléphonie hébergée ProgetConnect fournis par ProgetCom France, permettant à un Client de téléphoner et de recevoir des appels par un IPBX distant géré par ProgetCom France ou l'un de ses fournisseurs.

La « **Plateforme** » : signifie l'infrastructure d'accès aux services de téléphonie hébergée ProgetConnect, sous la forme d'un un IPBX ou d'une machine virtuelle (VM) géré par ProgetCom France ou l'un de ses fournisseurs.

La « **Licence Utilisateur** » : signifie l'accès pour un utilisateur à son service de téléphonie hébergée paramétrée en fonction de son besoin.

Le « **SoftPhone** » : signifie l'interface logicielle que peut fournir ProgetCom France, qui s'installe sur l'ordinateur du Client selon la compatibilité.

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

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications de ProgetCom France acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.

Le « **Fax-to-Mail** » : désigne l'option permettant d'utiliser la messagerie email pour envoyer et recevoir des fax

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles 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 plateformes de gestion des 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 ProgetCom France.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par ProgetCom France des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par ProgetCom France, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités selon les options auxquelles il aura souscrit, dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent :

- 1) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel...),
- 2) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopie par mail...)
- 3) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...)
- 4) L'utilisation d'un fax-to-mail

Pour bénéficier du Service, ProgetCom France 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 ProgetCom France. 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

1. A la demande du Client, ProgetCom France accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, postes 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 ProgetCom France.
2. ProgetCom France fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par ProgetCom France, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.
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 ProgetCom France.
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.
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).

6. En cas de défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la fin du contrat, l'article 10.15 des Conditions Générales de Vente sera invoqué.

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

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 de ProgetCom France 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.

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

Les Articles 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7 et 3.8 ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès du ProgetCom France. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à ProgetCom France et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

A la demande du Client, ProgetCom France peut assurer l'installation des Equipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine et en Corse, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit par le Client. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminés conjointement par le Client et ProgetCom France. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la Facturation de la prestation d'Installation.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

ProgetCom France prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service soit :

- sur incident détecté par ProgetCom France
- sur un incident signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à ProgetCom France 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 support@progetcom.fr, via le site Internet ProgetCom France et/ou par téléphone au numéro 09 71 18 00 48 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par ProgetCom France. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance.

En cas de Défaillance, ProgetCom France s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

ProgetCom France 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 soixante-douze (72) heures à compter de la constatation par ProgetCom France de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par ProgetCom France si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

ProgetCom France ne pourra être tenu pour responsable en raison de l'une des causes de défaillance suivantes (ci-après individuellement désignés un « Evénement Excusable ») :

- 1) un délai de traitement plus long par l'opérateur principal, fournisseur de ProgetCom France, nécessitant des interventions supplémentaires et qui excèderaient le temps de rétablissement initial.
- 2) un équipement ou un service non fourni par ProgetCom France
- 3) les actes ou omissions du Client
- 4) une maintenance planifiée
- 5) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service
- 6) les actes ou omissions de France Télécom ou de tout autre opérateur de télécommunication
- 7) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec ProgetCom France afin de rétablir le Service.

L'émission par ProgetCom France d'avis est soumise aux limites suivantes :

- a) le montant d'avis 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 avis résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.
- Si le Client ne répond pas à une notification en attente d'un retour de sa part sous quarante-huit (48) heures, la défaillance sera jugée résolue, et le Client

ne pourra tenir le Prestataire pour responsable.

Dans le cas d'une GTR, des pénalités pourront être demandés à ProgetCom France par voie postale en courrier recommandé avec accusé de réception ou par mail, indiquant la référence, la date exacte de défaillance et la date de rétablissement.

Ces dernières informations seront mises en conformité avec :

- pour la date et l'heure exacte de défaillance de service, la date et l'heure de réception de la notification par le client indiquée dans l'ouverture du ticket incident idoine

- pour la date et l'heure exacte de rétablissement, la date et l'heure à laquelle ont été validés et confirmés le bon fonctionnement et le retour à l'exploitation des services, notifiés sur le ticket incident idoine.

Le calcul de l'avoir ne pourra excéder 20% du montant du service fourni et sera calculé comme suit :

-> Rétablissement inférieur à 4h : Aucune remise

-> Rétablissement supérieur à 4h et inférieur à 12h : 5% du montant du loyer pour le service défaillant

-> Rétablissement supérieur à 12h et inférieur à 24h : 10% du montant du loyer pour le service défaillant

-> Rétablissement supérieur à 24h : 20% du montant du loyer pour le service défaillant

5. DUREE

1. La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service.

2. Au-delà de cette période initiale, le service sera tacitement reconduit pour une durée de douze (12) mois.

3. Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suivant :

-> Soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet avant la fin de la Période Initiale :

a) le nombre de mois restants de la Période Initiale multiplié par 95% des loyers mensuels relatifs au(x) Service(s) concerné(s);

b) S'il est spécifié, le montant indiqué dans le Bon de Commande ProgetCom France sera appliqué.

c) La pénalité en cas de non-respect des démarches contractuelles de résiliation indiquée dans les Conditions Générales de Vente.

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

a) Le nombre de mois restants de la Période de Reconduction, multiplié par 95% des loyers mensuels relatifs au(x) Service(s) concerné(s);

c) La pénalité en cas de non-respect des démarches contractuelles de résiliation indiquée dans les Conditions Générales de Vente.

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 ProgetCom France en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par ProgetCom France à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance par voie postale ou numérique.

Dans le cas où cette augmentation résulte 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 ProgetCom France, le Client ne pourra prétendre à un refus ou une contestation.

7. CONDITIONS D'APPLICATION – FORFAITS FULL ILLIMITES

1. En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

a) nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie dont les préfixes sont : 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

b) nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie dont les préfixes sont : 06 et 07)

c) vers les téléphones fixes de 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.

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

a) le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par ProgetCom France, configuré(s) et administré(s) via les interfaces ProgetConnect. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un Autocommutateur/PABX/IPBX/VM. Le non-respect peut

entraîner des poursuites, et entraînerait des pénalités immédiatement exigibles de 400% de la facturation à la minute des consommations totales effectuées (en ne tenant plus compte du forfait full illimité) selon tarification.

b) 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. Une entreprise qui tenterait de se substituer à un professionnel cité dans la liste, afin de faire bénéficier de ces tarifs, engagerait sa responsabilité et serait poursuivi. Des pénalités de 400% de la facturation à la minute des consommations totales effectuées (en ne tenant plus compte du forfait full illimité) selon tarification seront immédiatement exigibles.

c) l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents. L'utilisateur pourra être facturé selon la tarification en cas de dépassement

d) les renvois d'appels peuvent ne pas être inclus, il revient au client de se renseigner. ProgetCom France ne pourra être tenu pour responsable d'une facturation des dépassements selon tarification.

3. La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification, majoré des éventuelles pénalités précitées. ProgetCom France se réserve la possibilité de facturer ces minutes, et d'y appliquer les pénalités, 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. LIMITES DE RESPONSABILITES

1. ProgetCom France ne pourra être tenu pour responsable de défaillances sur l'infrastructure du client :

- réseau interne
- parc informatique
- incompatibilité logicielle ou défaillance d'installation
- parc copieurs
- tout autre élément connecté à son réseau

2. ProgetCom France met à disposition uniquement un service de téléphonie hébergée.

3. ProgetCom France met à disposition les logiciels testés et approuvés, mais ne gère pas le déploiement logiciel sur les infrastructures du client.

4. Si le matériel est mis à disposition du Client par ProgetCom France, celui-ci sera paramétré en fonction des demandes spécifiques du Client.

5. Si le service est déclaré fonctionnel à la sortie directe du matériel, ProgetCom France ne pourra être tenu pour responsable d'un dysfonctionnement au-delà de cette installation.

6. ProgetCom France ne donne pas accès aux paramétrages administrateurs des matériels mis à disposition. Dans le cas où une dérogation serait accordée (hors accès utilisateurs) au Client, ce dernier porterait alors la responsabilité de toute défaillance et pourra être facturé en cas d'intervention ou de nécessité de remplacement du matériel.

Un devis sera présenté au Client, qu'il est en droit d'accepter ou de refuser.

Pendant la durée de défaillance, le Client continuera à payer les loyers du Service auprès de ProgetCom France.

7. En cas de piratage des communications, si le client n'a souscrit aucune assurance ni aucune option auprès de ProgetCom France, et que l'origine est liée à l'infrastructure informatique du client, et non à la solution proposée par ProgetCom France, il sera redevable des montants de communications.

9. CONDITIONS SUPPLEMENTAIRES

1. 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 ProgetCom France 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, ProgetCom France pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

2. Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par ProgetCom France 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.

3. ProgetCom France peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où toutes ces conditions sont remplies :

a) le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par ProgetCom France.

b) le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques ou SoftPhone fournis par ProgetCom France.

c) aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournis par ProgetCom France n'a été faite.

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

Dans tous les autres cas, la responsabilité de ProgetCom France 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.