

Conditions Particulières de Service – Téléphonie VGA

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 :

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.

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

« **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 L33.1 et L34.1 du code des Postes et Télécommunications.

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.

« **Accès VGA** » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base ou primaire) et signifie Vente en Gros d'Abonnements.

« **Accès de Base Isolé** » et « **Accès Primaire Isolé** » désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base ou Primaire Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.

« **Groupement d'Accès** » désigne un ensemble de ligne analogique ou RNIS regroupé pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès est constitué d'au moins deux Accès du même type (ligne analogique ou Accès de Base) à la même adresse géographique.

« **Équipements du Client** » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés du Client ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones du Client.

« **Équipements Data** » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Site (autre que les téléphones) reliés au PABX du Client

2. DESCRIPTION DU SERVICE

1. Le Service fourni par le Prestataire est un service de téléphonie qui permet l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client, à destination des numéros du Client tout en conservant les Équipements du Client.

2. Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par le Prestataire dans le cadre du Service et restent acheminées par France Telecom ou plus généralement par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par Le Prestataire.

3. Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par France Telecom. Ce numéro est inaccessible et ne peut être considéré comme attribué de manière définitive, le Client pouvant être contraint de modifier le numéro attribué au Client pour des raisons techniques.

4. 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.

5. 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 ou plus généralement de l'OBL.

6. En cas de migration d'un ou de liens d'Accès actifs, bénéficiant d'une offre de détail de France Telecom ou plus généralement de l'OBL, le Client prend la responsabilité d'entreprendre toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail.

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

8. Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto, Rappel, Mémo Appel, Secret Appel/Appel, PCV France).

9. Les liens d'Accès suivants ne sont pas éligibles au Service :

a) Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom).

b) Accès (ligne) corps d'un groupement technique.

c) Accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/renumérotation ou de déménagement

d) Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.

e) Accès temporaire.

f) Cabines et publiphones.

10. La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de France Telecom, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus au Client de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres que du Prestataire.

11. Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site du Client.

12. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de celui-ci ou ceux-ci.

13. Le Client prendra les mesures nécessaires afin que les Équipements sur le site soient agréés ou à défaut aient fait l'objet d'une attestation de conformité

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'Équipement (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 « Événement 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'avares est soumise aux limites suivantes :
a) le montant d'avares 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.

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 DES FORFAITS

I. Forfait National Illimité

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les lignes VGA peuvent inclure la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie dont les préfixes sont : 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

II. Forfait Full Illimité

1. En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les lignes VGA 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, Slovaquie, Suède, Suisse, Taiwan.

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

- a) 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.
- b) l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents pour une ligne analogique ou un canal de communication (1 TO est équivalent à 2 canaux de communication). L'utilisateur pourra être facturé selon la tarification en cas de dépassement

C) 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 analogique ou numérique.

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 paramètres 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 matérielle, téléphonique, ou informatique du client, non fournie par ProgetCom France, et non à la solution proposée par ce dernier, le Client sera redevable des montants de communications.

9. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, ProgetCom France s'autorise à :

a) Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond lors de leur passage sur le Réseau afin de protéger ainsi les Clients destinataires de ces appels ;

b) Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;

c) Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde. ProgetCom France rappelle que « dans tous les cas, il est interdit d'émettre, à des fins de prospection directe, des messages au moyen d'automates d'appel, télécopieurs et courriers électroniques, sans indiquer de coordonnées valables auxquelles le destinataire puisse utilement transmettre une demande tendant à obtenir que ces communications cessent sans frais autres que ceux liés à la transmission de celle-ci. Il est également interdit de dissimuler l'identité de la personne pour le compte de laquelle la communication est émise et de mentionner un objet sans rapport avec la prestation ou le service proposé » - article L. 121-20-5 du Code de la consommation.

10. 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 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.