



# CONDITIONS PARTICULIERES – Service WAZO

## 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 MY CENTER - NEO CENTER EST est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « Réseau » signifie le réseau de télécommunications de MY CENTER - NEO CENTER EST 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 de MY CENTER - NEO CENTER EST.

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 NEOCENTER EST.

### 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par MY CENTER - NEO CENTER EST des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par NEOCENTER EST, 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, MY CENTER - NEO CENTER EST 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 MY CENTER - NEO CENTER EST. Le Client n'acquiert 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

Les équipements permettant de se connecter au service de téléphonie hébergée sont la propriété du CLIENT qui en aura fait l'acquisition par le biais de l'offre commerciale validée par ses soins ou déjà en sa possession.

MY CENTER - NEO CENTER EST fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service (dont la fourniture a été prise en charge par MY CENTER - NEO CENTER EST) à compter du jour où ces équipements seront commandés par le Client.

Le Client s'engage à utiliser les équipements conformément à la documentation technique relative aux équipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par MY CENTER - NEO CENTER EST.

### 4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

NEOCENTER EST prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 8h30 et 12h00 et entre 14h00 et 17h30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par NEOCENTER EST ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance »). Le client devra apporter sa pleine coopération à MY CENTER - NEO CENTER EST 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@neocenter-est.com, et ou par téléphone au 03 87 21 91 45 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par MY CENTER - NEO CENTER EST.

SAS au capital de 375 200 € — RCS METZ TI 493 559 272 — SIRET 493 559 272 00023  
APE 7490B — N° TVA intracommunautaire FR85493559272

Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance. En cas de Défaillance, MY CENTER - NEO CENTER EST s'efforcera de réaliser les objectifs de qualité de service suivants (ci-après individuellement désignés « Objectif de Qualité de Service ») :

Sur un mois, NEOCENTER EST 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 adressés à MY CENTER - NEO CENTER EST 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 MY CENTER - NEO CENTER EST d'un avoir égal à un pourcentage :

Des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance 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%

MY CENTER - NEO CENTER EST s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures ouvrées 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 ouvrées à compter de la constatation par MY CENTER - NEO CENTER EST de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par MY CENTER - NEO CENTER EST 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 désigné un « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par MY CENTER - NEO CENTER EST (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 MY CENTER - NEO CENTER EST afin de rétablir le Service.

L'émission par MY CENTER - NEO CENTER EST d'avoir est soumise aux limites suivantes :

- Le montant d'avoir 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 ;
- 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

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 d'Engagement : Le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période d'Engagement multipliés par 100% 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 après la Période d'Engagement : 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant la période de trois (3) mois calculés à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu

### 6. TARIFS ET COUTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :



## CONDITIONS PARTICULIERES – Service WAZO

### En application des Conditions Générales

- Les Frais Initiaux ;
- Les Redevances Mensuelles ;

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par MY CENTER - NEO CENTER EST 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 à MY CENTER - NEO CENTER EST 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 NEOCENTER EST.

#### 7. COMPTES D'ADMINISTRATION CLIENT

Le CLIENT se verra confier un ou plusieurs comptes d'administration ; l'utilisation de ces comptes est de la responsabilité du CLIENT. Celui-ci sera pleinement responsable de tout dysfonctionnement causé par l'une de ses actions. MY CENTER - NEO CENTER EST se réserve le droit de facturer le temps passé pour la résolution du dysfonctionnement au tarif horaire en vigueur.

#### 8. MODIFICATION DE CONFIGURATION

Toute demande de modification réalisée après la mise en service de la solution fera l'objet d'une offre commerciale qui devra être acceptée par le CLIENT avant toutes modifications.

#### 9. 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 MY CENTER - NEO CENTER EST de sa perte, vol ou de sa communication à un tiers. S'il estime que cela est nécessaire, MY CENTER - NEO CENTER EST pourra désactiver et remplacer immédiatement ce 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 MY CENTER - NEO CENTER EST 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.

MY CENTER - NEO CENTER EST 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 MY CENTER - NEO CENTER EST

ET

Le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques ou softphone fournis par MY CENTER - NEO CENTER EST

ET

Aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par MY CENTER - NEO CENTER EST 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 MY CENTER - NEO CENTER EST 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.