



CONDITIONS PARTICULIERES – SERVICE TRUNK SIP

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 MY CENTER - NEO CENTER 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 MY CENTER - NEO CENTER EST, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent la bonne configuration de son équipement de type IPBX.

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

A la demande du Client, MY CENTER - NEO CENTER EST accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux 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 MY CENTER - NEO CENTER EST. MY CENTER - NEO CENTER EST fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par MY CENTER - NEO CENTER EST, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

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 MY CENTER - NEO CENTER EST. 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.

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 « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements MY CENTER - NEO CENTER EST » ainsi que le nom du Client. 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 MY CENTER - NEO CENTER EST 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.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai MY CENTER - NEO CENTER EST, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits de MY CENTER - NEO CENTER EST sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée. Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquière les Equipements auprès de MY CENTER - NEO CENTER EST. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à MY CENTER - NEO CENTER EST.

4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

MY CENTER - NEO CENTER EST prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 8H30/12H et 14H30/17H30 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté par MY CENTER - NEO CENTER EST ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui 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 noc@neocenter-est.com et/ou par téléphone au numéro 03 87 21 91 45 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par MY CENTER - NEO CENTER EST. 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, MY CENTER - NEO CENTER 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 adressé au 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 par voie postal avec recommandé et accusé de réception, bénéficier auprès de 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%



CONDITIONS PARTICULIERES – SERVICE TRUNK SIP

En application des Conditions Générales

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 Communications 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 désignés un « **Événement 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 multiplié 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 calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;

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 de MY CENTER - NEO CENTER EST en vigueur au jour de la facturation.

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

7. FORFAITS DE COMMUNICATION

Les comptes de téléphonie sur IP peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- Nationaux fixes en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- Nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)
- Cette facturation au forfait ne s'applique que dans les cas suivants :
- 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 prépayées, services vocaux ;
- L'Utilisateur n'utilise pas la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP ;
- L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 300 numéros différents par canal ;
- L'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 40h par canal ;
- Les renvois d'appels ne sont pas inclus.

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. MY CENTER - NEO CENTER EST Communications se réserve la possibilité de facturer ces minutes 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. 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 à MY CENTER - NEO CENTER EST 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, MY CENTER - NEO CENTER EST pourra désactiver et remplacer immédiatement un 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 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



CONDITIONS PARTICULIERES – SERVICE TRUNK SIP

En application des Conditions Générales

L'IPX du client n'a pas été compromis.

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.

9. CONDITIONS D'APPLICATIONS LEGALES

Afin de lutter contre les pratiques frauduleuses, MY CENTER - NEO CENTER EST s'autorise à :

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 ;

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

Limiter l'usage et le nombre d'instanciation d'appel à 10 sessions par seconde.

MY CENTER - NEO CENTER EST 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