



CONDITIONS PARTICULIERES – Service VGA

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 Le Prestataire est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications du Prestataire 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** » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client Final exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications de et vers le Site Client Final.

« **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 Le Prestataire.

« **Accès VGA** » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un raccordement en mode analogique ou RNIS (pour accès de Base).

« **Accès de Base 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 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

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.

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.

Le Client conservera son numéro de téléphone attribué par France Telecom. Ce numéro est incessible 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.

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.

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.

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.

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..

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).

Les liens d'Accès suivants ne sont pas éligibles au Service :
Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom).

Accès (ligne) corps d'un groupement technique.

Version 3.0

Accès en cours de création, de résiliation, de dé-numérotation/renumérotation ou de déménagement.

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

Accès temporaire.

Cabines et publiphones.

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.

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.

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.

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.

3. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

MY CENTER - NEO CENTER EST prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 8H30/12H et 14H/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 Communications. 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 ») :



CONDITIONS PARTICULIERES – Service VGA

En application des Conditions Générales

Sur un mois, Le Prestataire 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 Le Prestataire 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 Prestataire d'un avoir égal à un pourcentage :

- a) des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et
- b) 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%

Le Prestataire 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 Le Prestataire de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « Objectif de Rétablissement du Service »). Aucune pénalité ne sera due par Le Prestataire si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 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 « Evénement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par Le Prestataire (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 Le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par Le Prestataire d'avoirs est soumise aux limites suivantes :

- a) le montant d'avoirs 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.

4. 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 :
 - a) 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 ; et
- Soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet après la Période d'Engagement :

- a) 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 ;

5. TARIFS ET COUTS

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

- a) Les Frais Initiaux ;
- b) Les Redevances Mensuelles ;

Les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du Prestataire en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Le Prestataire 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 au Prestataire 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 Prestataire.

Cette facturation 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'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents par ligne analogique ou 400 numéros différents par TO
- Les renvois permanents 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 se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement en cas de non-respect de ces conditions et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes.

6. CONDITIONS D'APPLICATION DES FORFAITS ILLIMITES

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 en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).

Forfait full 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 en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- Nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

7. 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 ait des raisons de croire qu'un Code d'Accès aurait 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).