

# Conventions de Service Voix

## Conditions spécifiques

### 1. DEFINITIONS

**Point de Terminaison** désigne le premier point d'accès physique du Réseau installé par le Prestataire dans les locaux du Client. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette ou une tête de câble et, à défaut, par la première prise téléphonique;

**Réseau** désigne le réseau téléphonique exploité par le Prestataire pour fournir au public des services de communications électroniques à partir d'un terminal fixe;

### 2. OBJET

2.1. La Convention de Services Voix définit les conditions de mise à disposition par le Prestataire au Client des Services du Domaine Voix.

2.2. La description de chaque Service figure en Annexe « Descriptif du service » relative au Service concerné.

### 3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. La Convention de Services Voix est composée des présentes Conditions Spécifiques Voix et de leurs Annexes. Elle relève des Conditions Générales Orange Business Services.

### 4. CHAMPS D'APPLICATION ET CONDITIONS DE SOUSCRIPTION

Sans préjudice des stipulations de l'article 4.5 des Conditions Générales Orange Business Services, en cas de défaut de production ou de réactualisation d'une garantie financière, la ligne téléphonique du Client sera mise en service restreint minimum. Ce service restreint permet de recevoir les appels et d'appeler les numéros de téléphone gratuits (services par opérateur, service de libre appel et services d'urgence).

### 5. DUREE

5.1. La Convention de Services Voix prend effet à compter de la signature par les deux parties de la Commande initiale pour une durée indéterminée.

5.2. Les Commandes sont souscrites pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale à compter de la Date de Mise en Service du Service concerné. Les durées minimales figurent en Annexe « Descriptif du service » relative au Service concerné.

### 6. PROCEDURE ET MODIFICATION DE COMMANDE

6.1. Les Commandes sont prises en application de la Convention de Services Voix au moyen de Bons de Commande, qui précisent les coordonnées des Sites ainsi que le Service souscrit.

6.2. Les modifications de la Commande demandées par le Client s'effectuent au moyen d'un Bon de Commande selon les conditions définies, le cas échéant, aux Annexes « Descriptif du service » et/ou « Tarifs » relative au Service concerné ou au catalogue des prix du Prestataire.

### 7. MISE EN SERVICE

7.1. En concertation avec le Prestataire, le Client mentionne sur le Bon de Commande une Date Contractuelle de Mise en Service qui doit tenir compte des délais de mise en service indiqués en Annexe « Descriptif du service » relative au Service concerné.

7.2. Les conditions de mise en service de chaque Service sont décrites en Annexe « Descriptif du service » relative au Service concerné.

7.3. La Date de Mise en Service est notifiée par le Prestataire au Client.

7.4. La fourniture du Service pour un Client peut amener le Prestataire à définir des modalités particulières d'établissement :

Lorsque la demande du Client suppose des modalités particulières d'établissement de tout ou partie du Service, telles qu'une technique ou un parcours distincts de ceux habituellement utilisés par le Prestataire, ou l'exécution de travaux en dehors des Heures et Jours ouvrés, elle est satisfaite par le Prestataire, après étude de faisabilité. Cette demande est traitée au cas par cas et fait l'objet d'un devis pour la détermination des frais à la charge du Client.

En cas de difficultés exceptionnelles de construction, les frais engagés par le Prestataire qui dépassent un montant fixé par le Prestataire sont à la charge du Client, dans la limite des capacités utilisées, après acceptation d'un devis présenté par le Prestataire. La définition des difficultés exceptionnelles et le montant au-delà duquel les frais engagés par le Prestataire sont facturés au Client sont publiés au catalogue des prix du Prestataire.

Lorsque, du fait des modalités particulières d'établissement de la Commande, d'autres aménagements sont requis, le Prestataire transmet au Client un plan d'opération client (POC) décrivant les travaux à réaliser. Le Client est tenu d'informer le Prestataire du délai prévisionnel puis de la date effective de réalisation de ces travaux spécifiques.

### 8. INSTALLATION - MAINTENANCE

8.1. Les conditions de maintenance du Prestataire propres à chaque Service figurent en Annexe « Descriptif du service » relative au Service concerné.

8.2. Le Prestataire est seul habilité à intervenir dans les opérations d'exploitation et de maintenance relatives au Service.

### 9. QUALITE DE SERVICE

9.1. Le Prestataire garantit la qualité du service dans les conditions définies en Annexe « Qualité de Service » relative au Service concerné

9.2. De convention expresse, les sommes dues au titre des pénalités constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant le préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages-intérêts pour quelque motif que ce soit.

### 10. PRIX

Les prix de chaque Service fourni par Prestataire sont détaillés soit au catalogue des prix du Prestataire soit, le cas échéant, en Annexe « Tarifs » relative au Service concerné.

### 11. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

11.1. Les abonnements sont facturés terme à échoir ou à terme échu. L'Annexe « Descriptif du service » ou « Tarif » du Service concerné précisera le terme. Les communications téléphoniques sont facturées à terme échu. A la première et dernière facturation, les abonnements afférents à la période écoulée depuis la mise en service sont décomptés prorata temporis. La base de décompte est définie, le cas échéant, en Annexe « Tarifs » relative au Service concerné.



11.2. Les Services non récurrents (sans abonnement) sont facturées en totalité à la Commande ou peuvent donner lieu à la facturation d'arrhes, à la signature de la Commande, d'un montant minimum de 30 % HT du montant total de la Commande. L'Annexe « Tarif » du Service concerné précisera, le cas échéant, les modalités de facturation.

11.3. La périodicité d'émission des factures est mensuelle. Le cas échéant, et selon les Services, la périodicité de facturation peut être bimestrielle sous réserve que cela soit stipulé en Annexe « Descriptif du service » du Service concerné. Les sommes facturées sur la base d'une périodicité bimestrielle sont payables à 15 jours date d'établissement de la facture. Par ailleurs, le Prestataire pourra établir, en option, une facture bimestrielle pour des montants unitaires de facture inférieurs à 500 € HT par mois.

11.4. Les communications sont facturées conformément au relevé des consommations enregistrées par le central téléphonique du Prestataire. Le Client reconnaît que ce relevé atteste de l'existence et du nombre de communications passées.

## 12. RESPONSABILITE

12.1. Dans les conditions du présent article et de l'article 12 des Conditions Générales, la responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée que dans la limite d'un montant de dommages-intérêts ne pouvant excéder, par Service concerné, le montant facturé au titre des 6 derniers mois au moment de la survenance de l'événement ayant engendré le préjudice. Le montant total des dommages et intérêts versés au cours d'une année civile, toute cause confondue et par Service concerné, ne pourra excéder un montant égal au montant facturé au titre des 9 derniers mois.

12.2. Toutefois, lorsque la responsabilité du Prestataire est engagée à la suite d'erreurs ou d'omissions dans ses annuaires, le montant des dommages-intérêts que le Prestataire peut être amenée à verser au Client au titre de la Convention de Services Voix est limité à sept cent soixante cinq euros (765 €).

12.3. La responsabilité du Prestataire ne pourra pas être engagée dans les cas suivants :

- en raison de la facturation des services d'information ou de transaction accessibles par le Réseau,
- pour les prestations assurées par des tiers, Ces prestations s'entendent comme toute prestation faisant l'objet, entre le Client et un tiers, d'une relation contractuelle distincte des présentes. Sont considérés comme tels, sans que cette liste soit limitative, le cas des appels émis par le client et transportés, dans le cadre d'une présélection par un opérateur tiers (présélection permanente ou appel par appel), le cas des appels reçus par le Client et provenant du réseau d'un opérateur tiers, le cas des appels émis par le Client à destination de numéros spéciaux attribués à des tiers et ce quand bien même le Prestataire assurerait la facturation de ces appels,
- en cas de suspension temporaire du Service pour des impératifs techniques, notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du Réseau,
- en cas de non-conformité de l'installation électrique du Client aux normes en vigueur,
- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension,
- en cas de défaut de compatibilité électromagnétique du lieu où est installé le Point de Terminaison,
- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du Point de Terminaison, n'est pas assuré par le Prestataire,

12.4. En tout état de cause, le Prestataire reste étranger à tous litiges qui peuvent opposer le Client à des tiers à l'occasion du Contrat.

## 13. RESILIATION

13.1. La Convention de Services Voix peut être résiliée par les parties pour convenance par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trois mois. La résiliation de la présente Convention de Services entraîne de plein droit la résiliation des Commandes souscrites au titre de ladite Convention.

13.2. Chacune des parties peut résilier pour convenance tout ou partie d'une Commande par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis d'un mois. En cas de résiliation par le Client avant la fin de la durée minimale de tout ou partie de la Commande, le montant des abonnements restant à courir jusqu'à l'expiration de cette durée sera facturé au moment de la résiliation, à titre d'indemnité, sauf si la résiliation est motivée, par un manquement de la part du Prestataire conformément à l'article 13.2 des Conditions Générales Orange Business Services. En cas de résiliation par le Client avant la Date de Mise en Service de tout ou partie de la Commande, le Client sera redevable des frais de mise en service pour le Service concerné. Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation des Commandes sont cumulables entre elles.

13.3. Toute hausse exceptionnelle de la consommation dans le cadre du Service du Client pourra conduire le Prestataire à suspendre la fourniture d'une partie ou de la totalité de la Commande relative au Service concerné, après information préalable du Client.

## 14. MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES OU TECHNIQUES DU SERVICE PAR LE PRESTATAIRE

14.1. Le Prestataire peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture d'un Service, après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois avant la date d'entrée en vigueur. Les modifications sont applicables en cours de Contrat.

14.2. En cas de modification substantielle portant préjudice au Client (et notamment en cas de hausse des prix), ce dernier peut résilier de plein droit la ou les Commandes concernées, y compris pendant la durée minimale, et ce sans pénalité et sans droit à dédommagement. La résiliation est effective à la date d'application de ces modifications.

## 15. CONDITIONS DE RETRAIT DU SERVICE PAR LE PRESTATAIRE

15.1. En cas de suppression d'un Service, le Prestataire rend publique au moins 6 mois à l'avance la date à laquelle les nouvelles demandes cesseront d'être satisfaites. Sauf accord du Client, la résiliation des Commandes en cours ne peut intervenir avant l'expiration d'un délai de 6 mois suivant la date à laquelle il a été mis fin à la commercialisation dudit Service. Le Prestataire s'efforce au mieux de ses possibilités de proposer au Client une solution de remplacement. La suppression du Service, dans les conditions ci-dessus, ne saurait engager la responsabilité du Prestataire et ouvrir droit à des indemnités ou dommages-intérêts au profit du Client.

15.2. Le Prestataire peut être amenée à supprimer un Service relevant des obligations de service public ou à en modifier les conditions matérielles d'utilisation en respectant un préavis de six mois. Lorsque ce changement rend nécessaire le remplacement ou l'adaptation significative de certains Équipements. Le Prestataire en informe le Client au moins dix-huit mois à l'avance. Ce délai peut être réduit à six mois en accord avec l'Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes (ARCEP). Le remplacement ou l'adaptation des Équipements sont à la charge du Client.