



Conditions spécifiques

1. DEFINITIONS

Administrateur Client désigne l'interlocuteur Client habilité à administrer pour le compte du Client le Service concerné.

Centre Support Client (CSC) désigne le service après-vente du Prestataire assurant l'ensemble des prestations Service Client (standards et optionnelles) associées au(x) Service(s).

Pilote de déploiement désigne l'interlocuteur du Prestataire pour le Client pendant toute la phase de mise en service des Services.

Portail Web désigne l'ensemble des pages Web proposant à l'Utilisateur ou à l'Administrateur Client les menus lui permettant d'administrer le Service.

Réseau désigne l'ensemble des Sites déclarés dans les Bons de Commandes, pour un Service donné.

Réseau IP du Client désigne le réseau privé virtuel utilisant la technologie IP, mis en place par le Prestataire pour le Client, constitué de l'ensemble des Sites pouvant communiquer entre eux sur le réseau IP du Prestataire.

Réseau IP du Prestataire désigne l'ensemble des infrastructures constituant le réseau fédérateur IP du Prestataire.

Responsable Service Client désigne l'interlocuteur Prestataire pendant la phase d'exploitation des Services, pour toute la durée de la présente Convention de Services Voix/Data/Multimédia.

Routeur d'accès désigne l'Équipement de raccordement du Site au Réseau IP du Client.

Site désigne le lieu de fourniture du Service. Il est identifié par une adresse géographique. Dans le cas où plusieurs Sites figurent à la même adresse et sauf demande contraire, ces Sites sont considérés comme un seul Site. Toutefois, cette stipulation ne modifie pas les règles de facturation qui restent celles applicables à deux Sites distincts.

Softphone désigne le Terminal logiciel qui sert d'interface à l'Utilisateur pour accéder à l'ensemble des fonctionnalités du Service. Cette interface existe sous deux formats : en mode Stand Alone ou intégré dans Outlook

STAS désigne les Spécifications Techniques d'Accès au Service concerné.

Télégestion désigne les facilités de programmation à distance du Service par le Centre Support Client ou l'Administrateur Client, disponibles pour certains Services.

Terminaux désigne les équipements terminaux spécifiques fournis au titre d'un Service donné et permettant aux Utilisateurs d'accéder aux fonctionnalités dudit Service. La liste de ces Terminaux est définie, le cas échéant, par Service, en Annexe. Les Terminaux sont une catégorie spécifique d'Équipements au sens des Conditions Générales Orange Business Services.

Utilisateurs désigne les personnes physiques utilisant le Service sous la responsabilité du Client.

2. OBJET

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

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

2.3. Au titre de la Convention de Services Voix/Data/Multimédia, le Client peut désigner des Bénéficiaires dans les conditions de l'article 4.3 des Conditions Générales Orange Business Services.

3. DOCUMENTS CONTRACTUELS

3.1. La Convention de Services est composée des présentes Conditions Spécifiques Voix/Data/Multimédia et de leurs Annexes.

3.2. Elle relève des Conditions Générales Orange Business Services.

4. DUREE

4.1. La Convention de Services Voix/Data/Multimédia prend effet à compter de la signature par les deux parties de la première Commande pour une durée indéterminée.

4.2. Les Commandes sont souscrites pour une durée indéterminée assortie d'une durée minimale à compter de la Date de Mise en Service des Services concernés. La durée minimale de Commande pour chaque Service figure en Annexe « Descriptif du Service » relative au Service concerné.

5. PROCEDURE ET MODIFICATION DE COMMANDE

5.1. Les Commandes sont prises en application de la Convention de Services Voix/Data/Multimédia au moyen de Bons de Commande qui précisent les coordonnées des Sites ainsi que les Services souscrits.

5.2. Les modifications de Commandes demandées par le Client s'effectuent au moyen de Bon de Commande ou via le Web Administrateur si cette possibilité est ouverte pour le Service concerné. Les modifications de Commandes s'effectuent selon les conditions définies, le cas échéant, aux Annexes « Descriptif du Service » et/ou « Tarifs » du Service concerné.

6. MISE EN SERVICE

6.1. 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 communiqués au Client par le Prestataire.

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

6.3 La Date de Mise en Service est notifiée par le Prestataire au Client. Elle constitue le point de départ de la facturation de la Commande concernée.

7. CONDITIONS SPECIFIQUES D'UTILISATION DES SERVICES

7.1. Le Client s'engage à nommer un interlocuteur qui veillera à la bonne exécution par le Client de ses obligations et qui sera l'interlocuteur du Prestataire pour toutes questions relatives à la fourniture des Services.

7.2. Le Client s'engage à :

- ce que les Services et les Equipements soient utilisés conformément aux stipulations des Conditions Générales Orange Business Services et de la Convention de Services Voix/Data/Multimédia,

- à respecter les recommandations écrites que le Prestataire pourrait être amené à lui faire. En particulier, les Services seront utilisés selon le mode et la configuration précisés en Annexes de la Convention de Services Voix/Data/Multimédia.

- à respecter les stipulations du règlement « Conditions d'Utilisation des Services » figurant sur le site du Prestataire à l'adresse électronique suivante : www.orange-business.com

7.3. Le Client s'engage à avoir une utilisation appropriée du Service et s'interdit toute utilisation contraire aux lois et règlements en vigueur. On entend notamment par « utilisation inappropriée du Service » :



- l'utilisation du Service à des fins autres que professionnelles,
- l'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- l'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- l'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité, la programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
- l'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non,
- l'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du forfait vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client.

7.4. Aucun équipement dont les caractéristiques ou le type n'auraient pas été préalablement validés par le Prestataire ne devra être raccordé au Réseau Client. Le Prestataire se réserve le droit de déconnecter immédiatement ou de demander la déconnexion immédiate de tout équipement raccordé en violation de cette clause.

7.5. En cas de violation des stipulations du présent article par le Client, ce dernier reconnaît la faculté au Prestataire de suspendre puis de résilier de plein droit et sans formalités supplémentaires tout ou partie de la ou des Commandes concernées sans que cela ouvre droit à une quelconque indemnisation du Client. Pendant la durée de suspension, le Prestataire continue de facturer le Service.

8. INSTALLATION - MAINTENANCE

8.1. Les conditions de maintenance et d'installation 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 de l'Annexe « Qualité de Service » du 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 sont décrits dans les annexes « Tarifs » correspondantes.

11. CONDITIONS DE FACTURATION ET DE PAIEMENT

11.1. Les abonnements sont facturés terme à échoir sauf pour les communications téléphoniques qui sont facturés 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 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'un acompte, à la signature de la Commande, d'un montant minimum de 30 % HT du montant total de la Commande. L'Annexe « Tarifs » du Service concerné précisera les modalités de facturation.

11.3. Le cas échéant, et selon les Services, la périodicité de facturation peut être bimestrielle, sous réserve que cela soit stipulé en Annexe « Tarifs » du Service concerné. Les sommes

facturées sur la base d'une périodicité bimestrielle sont payables à quinze jours date d'établissement de la facture. Par ailleurs, sur option du Client, le Prestataire pourra établir 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 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 Orange Business Services, 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, ne pourra excéder, par Service concerné, le montant facturé au titre des 9 derniers mois.

12.2. Lorsque la responsabilité du Prestataire est engagée dans le cadre d'un service non récurrent (sans abonnement), le montant des dommages-intérêts que le Prestataire peut être amené à verser au Client est précisé en Annexe « Descriptif du Service » du Service concerné.

12.3. La responsabilité du Prestataire ne saurait être engagée notamment pour :

- les éventuels délais d'accès ou interruptions des réseaux d'accès à Internet et notamment de l'accès au Portail Web, de la défaillance des équipements du Client et de l'altération ou de toute utilisation frauduleuse de données,
- les intrusions malveillantes de tiers dans le système informatique du Client. Le Client reste seul responsable de la protection de ses systèmes informatiques contre de telles intrusions,
- la transmission accidentelle de virus dont la protection incombe au Client ou autres éléments nuisibles et de toute transaction faites via Internet,
- la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques connectés au réseau Internet,
- des éventuelles restrictions d'accès sur des réseaux et/ou serveurs spécifiques,
- les détournements éventuels de mots de passe, codes confidentiels et plus généralement de toute information à caractère sensible pour le Client,
- la nature ou le contenu des informations ou des transactions transmises, diffusées ou collectées leur exploitation et leur mise à jour, ainsi que de tous fichiers (notamment les fichiers d'adresses) mais aussi le son, le texte, les images, les éléments de forme, les données accessibles sur le Portail Web, et ce à quelque titre que ce soit,
- la mauvaise programmation ou le mauvais paramétrage de l'application hébergée (site Internet du Client) pour lesquels le Prestataire n'intervient en aucun cas,
- les dommages qui affecteraient le Client ayant pour origine des ressources informatiques externes à celles utilisées dans le cadre de la fourniture du Service par le Prestataire,
- le sous dimensionnement des accès au Réseau.



13. RESILIATION

13.1. La Convention de Services Voix/Data/Multimédia peut être résiliée pour convenance par les parties, par lettre recommandée avec avis de réception, moyennant un préavis de trois mois.

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, des indemnités de résiliation décrites par Service dans l'annexe « Descriptif du Service » correspondante, seront facturées par le Prestataire au Client, sauf si la résiliation est motivée par un manquement de la part du Prestataire conformément à l'article 13.3 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.

13.3 Les pénalités dues par le Client au titre de la résiliation des Commandes sont cumulables entre elles.

14. MODIFICATION DES CONDITIONS CONTRACTUELLES OU TECHNIQUES PAR LE PRESTATAIRE

14.1. Le Prestataire peut modifier à tout moment les conditions contractuelles ou techniques de fourniture des Services, après en avoir informé le Client au plus tard 1 mois avant la date d'entrée en vigueur de ladite modification. 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.

15.2. 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 et intérêts au profit du Client.