

[Conditions particulières téléphonie « Location »]

[Janvier 2023]

Définitions

Equipement(s) de C'CIN : désigne tout matériel de téléphonie en IP (avec ces accessoires) et logiciels mis à disposition par C'CIN dans le cadre de la fourniture de ses Services, également dénommé « Equipement Terminal ».

Equipement(s) du Client : désigne tout matériel informatique, de Communications électroniques et logiciels ou tout autre équipement prérequis, existant ou ajouté, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Equipements de C'CIN. Les Equipements du Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Trunk SIP (ou SIP trunking) : protocole permettant d'utiliser de la voix sur IP (VoIP/TolP) pour assurer le transport des communications téléphoniques sur un réseau de type internet.

Trunk : ensemble de liens permettant d'acheminer plusieurs communications simultanées à l'extérieur.

Utilisateur : désigne une personne physique, salariée ou agent du Client et non titulaire du Contrat C'CIN, jouissant de l'utilisation du Service souscrit par le Client.

Objet

Les présentes Conditions Particulières « Téléphonie » ont pour objet de définir les conditions et modalités spécifiques d'utilisation de ce Service C'CIN par le Client et ses Utilisateurs, en complément des Conditions Générales de C'CIN. Cette solution de téléphonie repose sur un IPBX virtuel nécessitant une licence avec des prestations d'assistance et de maintenance.

Le devis émis par C'CIN pour ce Service indique :

- la capacité du trunk disponible (appels entrants et sortants de l'extérieur),
- le nombre de postes ainsi que le type de poste loués,
- la version des licences d'exploitation,
- la durée de la location des postes et de la maintenance de ces derniers
- le délai de livraison du Service.

Prise d'effet et durée d'engagement

La signature du Procès-Verbal de Recette entre les deux parties entrainera la prise d'effet du Service.

La durée d'engagement du Service Téléphonie C'CIN pour l'abonnement au trunk SIP et la location des postes téléphoniques sera indiquée sur le Devis avec un minimum d'engagement de 36 mois.

Il sera tacitement renouvelé pour une durée indéterminée et pourra être résilié, à la fin de la période initiale ou de la période indéterminée, par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois pour chaque partie par lettre avec accusé réception ou mail avec accusé de réception à resiliation@cmin.fr, sans avoir de justification à donner. **La résiliation par mail ne pourra être prise en compte uniquement que par l'utilisation de cette adresse.**

En cas de résiliation anticipée du Service Téléphonie pendant la période initiale d'abonnement, Le Client restera redevable :

- des mensualités d'abonnement restant dues ;
- des mensualités de location restant dues ;

excepté pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime.

Obligations de C'CIN

C'CIN s'engage à mettre en oeuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre C'CIN est soumis à une obligation de moyen.

Prestations pris en compte

C'CIN met en place un IPBX virtuel accompagné des prestations suivantes :

Lors de l'installation

- installation physique des postes
- paramétrage du plan de numérotation (dial plan)
- importation de l'annuaire si ce dernier est bien référencé dans le fichier Excel fourni par C'CIN
- formation groupée de l'utilisation des postes/logiciel
- formation individuelle pour le standard

Au titre de la maintenance

- Les messages vacances (message non personnalisé)
- Modification de profil sur les postes téléphoniques (sous un délai d'intervention de 48 h ouvrés)

- Modification du dial plan (plan de numérotation permettant de définir la stratégie de routage des appels, de gérer les plages horaires, les groupes d'appels, les réponses vocales interactives) (sous un délai d'intervention de 48 h ouvrés)

Prestations non incluses

Les équipes de C'CIN peuvent réaliser les prestations suivantes :

- Création de message personnalisé (attente téléphonique, prédécroché, répondeur, serveur vocal, avec voix off professionnelles, musiques hors droits SCPA) ;
- Importation d'annuaire sans préparation sous Excel
- Formation à l'utilisation individuelle
- Message vacances personnalisé
- Réinstallation des équipements
- Problème lié à un tiers (exemple : mise à jour de logiciel).

Rapprochez-vous des équipes commerciales de C'CIN pour obtenir une cotation pour ces prestations, le délai vous sera communiqué avec la cotation.

Installation et mise en service

Installation

Lors de la souscription du Service, C'CIN confirme au Client le délai d'installation. Les équipes techniques de C'CIN prendront rendez-vous avec le Client afin de procéder à l'installation de la solution de téléphonie.

En cas d'absence du Client au rendez-vous convenu, l'installation ne sera pas effectuée et donnera lieu à la facturation d'un déplacement d'intervention. Une nouvelle prise de rendez-vous pour la livraison sera faite.

Le délai de mise en service de l'offre indiqué sur le devis est un délai prévisionnel, il ne peut ouvrir droit à indemnité ou pénalité de retard.

Recette du Service

C'CIN procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du service. A l'issue des tests, C'CIN remet ou envoie par e-mail au Client un procès-verbal de recette. Si le Client ne refuse pas par écrit le Service dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date stipulée sur le procès-verbal, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date figurant sur le procès-verbal.

Client ne peut refuser le Service qu'en présence d'Incidents Majeurs, à savoir des Incidents qui empêchent totalement ou troublent gravement la délivrance ou fourniture du service de la Commande concernée.

Si le Client refuse le service dans le délai précité pour cause de non-conformité liée à la présence d'Incidents Majeurs, C'CIN s'engage à mettre en oeuvre les moyens nécessaires à la correction du ou des points de non-conformité, à procéder à une nouvelle série de tests et à transmettre un nouveau procès-verbal de recette à Client. La signature du procès-verbal de recette sans réserve emporte de manière irrévocable la délivrance conforme du service. La date de cette signature vaut date de mise à disposition effective du service et marque le début de la facturation.

Les Incidents mineurs feront l'objet d'un calendrier de résolution validé par les deux Parties.

S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une des Spécifications Techniques ci-après, C'CIN facturera le Service à partir du début des tests.

Equipements

Pour pouvoir utiliser le Service Téléphonie, C'CIN met à disposition du Client un équipement téléphonique en IP (dit Equipement) et des accessoires associés.

Cet Equipement est loué au Client par C'CIN. Cet Equipement n'est pas la propriété du Client mais reste la propriété de C'CIN. Cet

Equipement ne peut être cédé, sous loué, transformé, donné en gage ou en nantissement, transféré ou prêté sous quelque forme que ce soit par le Client. En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur l'Equipement, le Client est tenu de s'y opposer et d'en aviser immédiatement C'CIN afin de lui permettre de sauvegarder ses droits. Le Client s'engage à maintenir sur son Equipement la mention de propriété de C'CIN qui y est apposée. A compter de la réception de cet Equipement et pendant la durée des présentes, le Client est gardien de ce dernier, à charge pour lui de s'assurer pour les dommages qui lui serait causé ou de vérifier que ses assurances couvrent bien ce type de sinistre. En cas de sinistre ou de défaillance technique de cet Equipement, le Client se rapprochera de la Hotline de C'CIN.

Changement des équipements

Si l'équipement proposé et accepté par Client ne répond pas aux attentes de ce dernier, C'CIN offre la possibilité au Client, à compter de la date de livraison, de pouvoir modifier une partie ou la totalité de son équipement sans compensation financière hors ajustement du devis de location dans un délai de 15 jours. Au-delà de ce délai, une compensation financière sera demandée de 50 euros par poste loué échangé pour la dépréciation du matériel et un ajustement du devis de location sera à valider.

Equipements reconditionnés

L'ensemble des équipements proposés à la location sont neufs. Dans la limite de ces dispositions et si le Client approuve cette démarche, C'CIN peut proposer des équipements reconditionnés. Ils seront identifiés en tant que tel sur le devis avec la mention de leur état.

Restitution des équipements

En cas de résiliation par le Client, au moment de la fin de prestation de service, ce dernier restitue son Equipement **dans sa boîte d'origine** ou donne la possibilité aux Equipes Techniques de C'CIN de le retirer, moyennant la facturation de l'intervention, en bon état de fonctionnement et complet. En cas de non-restitution de L'Equipement par le Client au plus tard 1 mois après la fin de prestation de service, après mise en demeure restée sans effet pendant un délai de 7 jours, ou en présence d'Equipement présentant un état dégradé (micro-rayure très visible, choc, mordillement, etc.) C'CIN facturera au Client une somme forfaitaire de 200 € HT par poste. Le Client autorise C'CIN à utiliser ses coordonnées bancaires transmises afin de recouvrer les sommes dues pour le cas énuméré ci-dessus.

Conditions financières

Tarifs

Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application (ci-après dénommés ensemble « Tarifs ») sont exprimés Hors Taxes et sont précisés dans chaque Devis C'CIN. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables à la commande publique, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. Cette information précisera la date d'application des nouveaux Tarifs.

Le Tarif s'articule en deux éléments :

Abonnement au Service

Pour le Service Téléphonie C'CIN qui comprend l'ensemble des appels vers des lignes fixes pour la France, l'Europe et l'Amérique du Nord et la location des postes téléphoniques. La facturation est semestrielle avec des prélèvements mensuels. C'CIN adressera les factures avec son échéancier sous format électronique sauf refus express du Client. En cas d'envoi par voie postale, un montant de 10 HT sera appliqué pour frais de gestion.

Le paiement du l'abonnement au Service Téléphonie s'effectue, par voie de prélèvement automatique. C'CIN reste libre de proposer un autre mode de paiement.

Les factures sont payables à la date figurant sur l'échéancier. Dans le cas où un prélèvement serait rejeté, C'CIN pourra suspendre le Service sans préavis, après l'envoi d'une lettre simple ou d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. En outre, l'envoi de cette correspondance valant mise en demeure, implique des frais de gestion d'un montant forfaitaire de 40 Euros. De plus, C'CIN pourra également majorer toute somme restante due d'intérêts correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur avec un minimum de 15 Euros H.T. Ces intérêts seront calculés et seront produits sur une base journalière.

En cas de réclamation, Le Client est tenu de régler à l'échéance les montants non contestés.

Les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du Client en cas d'obtention d'un titre exécutoire.

Tarification des hors forfaits.

Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de valorisation des communications de 'C'CIN font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire.

Afin de prévenir toute utilisation frauduleuse du Service de Téléphonie C'CIN et afin d'assurer la protection du Client, C'CIN pourra suspendre le Service de Téléphonie en cas de dépassement d'un plafond de redevance téléphonique d'un montant horaire de 20 € HT et 50 € HT journalier.

Le règlement des « Hors forfaits » donnera lieu à une facturation **semestrielle à terme échu** et payables dans un **délai de trente (30) jours** net date de facture par prélèvement. Un autre délai ou mode de règlement pourra être appliqué uniquement en cas d'accord formel entre les Parties, et selon les mêmes conditions que le règlement de l'abonnement au Service.

La tarification de janvier 2023 des appels nationaux et internationaux est regroupée dans le tableau suivant :

Tarification appels nationaux & Internationaux			
Zone	Pays	Tarif Fixes vers Fixes *	Tarif Fixes vers Mobiles *
France	France	0	0
Europe	Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, Îles Féroé, Finlande, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Italie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Pays Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suisse, Grande Bretagne	0	0,08 €HT/Min
Amérique Du Nord	Canada, Etats Unis	0	0
DOM & TOM	Guyane Française, Polynésie Française, Guadeloupe, Martinique, La Réunion, St Pierre et Miquelon	0,12 €HT/Min	0,18 €HT/Min
Reste Europe	Albanie, Arménie, Biélorussie, Bosnie, Georgie, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Ouzbékistan, Turquie, Ukraine	0,25 €HT/Min	0,50 €HT/Min
Afrique	Angola, Bénin, Botswana, Burkina Faso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Centrafrique, Tchad, Comores, Congo, République démocratique du Congo, Djibouti, Egypte, Guinée Equatoriale, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée Bissau, République de Guinée, Côte d'Ivoire, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigéria, Rwanda, Sénégal, Sierra Leone, Somalie, Afrique du Sud, Sud Soudan, Soudan, Suriname, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe	0,40 €HT/Min	0,50 €HT/Min
Océanie	Australie, Îles Cook, Fidji, Guam, Micronésie, Nouvelle Calédonie, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle Guinée, Samoa, Samoa Américaine, Îles Salomon, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna	0,20 €HT/Min	0,30 €HT/Min
Amérique du Sud	Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Uruguay, Vénézuéla	0,12 €HT/Min	0,20 €HT/Min
Amérique Latine	Belize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico	0,40 €HT/Min	0,60 €HT/Min
Caraïbes	Anguilla, Antigua & Barbades, Aruba, Bahamas, Barbades, Bermudes, Îles Cayman, Cuba, Dominique, République Dominicaine, Grenade, Jamaïque, St Kitts & Nevis, Ste Lucie, St Vincent, Trinidad & Tobago, Turks & Caicos, Îles Vierges	0,25 €HT/Min	0,30 €HT/Min
Maghreb	Algérie, Maroc, Tunisie	0,15 €HT/Min	0,75 €HT/Min
Asie	Afghanistan, Azerbaïdjan, Bangladesh, Brunei, Cambodge, Chine, Timor Oriental, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Kazakhstan, Kirgystan, Laos, Macao, Malaisie, Les Maldives, Ile Maurice, Mayotte, Mongolie, Myanmar, Népal, Îles Marianne, Corée du Nord, Pakistan, Philippines, Russie, Les Seychelles, Singapour, Corée du Sud, Sri Lanka, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Ouzbékistan, Vietnam	0,20 €HT/Min	0,30 €HT/Min
Moyen Orient	Bahrain, Boutan, Iran, Iraq, Israël, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Palestine, Qatar, Arabie Saoudite, Syrie, Emirats Arabes Unis, Yémen	0,20 €HT/Min	0,30 €HT/Min
Autre	Voir destination spécifique dans grille tarifaire détaillée	-	-
Appels Numéros Spéciaux	Numéros spéciaux, numéros courts, numéros commençant par 08 et communication Internet	CM/IN répercute les tarifs publics	

Les tarifs sont valables 24H/24 et 7j/7, tarifs facturés à la seconde dès la première seconde pour tous les appels.