

[Conditions particulières téléphonie « achat »]

[SEPTEMBRE 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.

IPBX : (Internet Protocol Private Branch eXchange) autocommutateur téléphonique privé utilisant le protocole internet (IP) pour gérer les appels téléphoniques d'une entreprise

Trunk SIP (ou SIP trunking) : protocole permettant d’utiliser de la voix sur IP (VoIP/ToIP) 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 postes achetés,
- la version des licences d’exploitation,
- la durée d’engagement
- la durée de la maintenance
- 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 pour l’abonnement au trunk SIP du Service Téléphonie C’CIN 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 un (1) mois our chaque partie par lettre recommandée 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 - excepter pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime.

Obligations de C’CIN

C’CIN s’engage à mettre en œuvre 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 prises 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 courriel 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.

Le 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 œuvre 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 au 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 vend au Client un équipement téléphonique en IP (dit Equipement) et des accessoires associés.

L'ensemble des équipements proposés à la vente sont neufs.

Toutefois, dans la limite de ces dispositions et si le Client approuve cette démarche, C'CIN peut proposer des équipements reconditionnés. La catégorie de Grade de l'équipement sera indiquée sur le devis, la durée de validité du devis pour la fourniture de matériel reconditionné est de 15 jours calendaire, sauf indication contraire indiquée sur ce dernier.

Les produits reconditionnés proposés à la vente par C'CIN sont classés suivant 3 catégories :

Catégorie	Etat	Indications
Grade A	Excellent état	Produit reconditionné en excellent état, pouvant présenter de légères micro rayures
Grade B	Très bon état	Produit reconditionné pouvant présenter des rayures ou défauts ;
Grade C	État correct	Produit reconditionné pouvant présenter des rayures prononcées, imperfections et traces d'usure visibles ou nombreuses

Garantie pour les postes neufs

Les postes téléphoniques neufs **de la marque Wildix** sont **garantis 5 ans** constructeur, sauf :

- les combinés téléphoniques ;
- les chargeurs intérieurs et extérieurs connectés au bloc d'alimentation électrique de 220 V ;
- les ports des passerelles analogiques ;
- les batteries internes des téléphones ;
- les pièces esthétiques des produits soumises à l'usure.

Les accessoires type casque, pieuvre, caméra vidéo-conférence sont garantis 2 ans.

En cas de revente du matériel, les garanties « constructeur » sont non transférables.

Les postes téléphoniques neufs **de la marque Yealink** ont **garantis 1 an** constructeur, sauf :

- les chargeurs intérieurs et extérieurs connectés au bloc d'alimentation électrique de 220 V ;
- les batteries internes des téléphones ;
- les cordons ;
- les pièces esthétiques des produits soumises à l'usure.

Garantie pour les postes reconditionnés

Les garanties des postes téléphoniques reconditionnés sont fonction du Grade :

	Garantie
Grade A	6 mois
Grade B	3 mois
Grade C	3 mois

Les exclusions de garantie pour les postes de la marque **Wildix** :

- les combinés et cordons téléphoniques ;
- les chargeurs intérieurs et extérieurs connectés au bloc d'alimentation électrique de 220 V ;
- les ports des passerelles analogiques ;
- les batteries internes des téléphones ;
- les pièces esthétiques des produits soumises à l'usure (mousse de protection).

Les exclusions de garantie pour les postes de la marque **Yealink** sont :

- les cordons téléphoniques ;
- les chargeurs intérieurs et extérieurs connectés au bloc d'alimentation électrique de 220 V ;
- les batteries internes des téléphones ;
- les pièces esthétiques des produits soumises à l'usure (mousse de protection).

Changement des équipements

Si l'équipement proposé et accepté par le 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 vente dans un délai de 15 jours. Au-delà de ce délai, une compensation financière sera demandée de 20 % pour la dépréciation du matériel et un ajustement du devis de vente sera à valider.

Dans le cas de changement des équipements conformément aux dispositions ci-dessus, le Client restituera ces derniers dans le carton d'emballage fourni par C'CIN lors de la livraison.

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. 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.

Liste des tests réalisés

- Réinitialisation du matériel
- Désinfection totale du téléphone
- Vérification aspect visuel (rayures/impacts, touches, support, tâches, état cordon)
- Tests techniques
 - Test des ports de communication
 - Test Appel avec combiné
 - Test avec Haut-parleur,
 - Test fonctionnalité des touches du clavier
- Changement pièces défectueuse
- Gradation du matériel (repérage par étiquette)

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, Ossétie du Sud, Turquie, Ukraine	0,25 €HT/Min	0,50 €HT/Min
Afrique	Angola, Bénin, Botswana, Burkina Fasso, 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	Bélice, 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, Île 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.