

# Conditions Particulières – Service Trunk SIP

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 DCOM-Solutions est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications de Sewan Communications prestataire de groupe DCOM-Solutions 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** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de Sewan Communications prestataire du groupe David-Com.

« **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 Dcom-Solutions.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par Sewan Communications prestataire du groupe David-Com des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par Dcom-Solutions et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent la bonne configuration de son équipement de type IPBX.

Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par Sewan Communications prestataire du groupe David-Com. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont inaccessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité dudit numéro, des frais supplémentaires seront alors demandés au Client. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Telecom ou de tout autre opérateur alternatif pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant concomitamment à la Commande de Service par le Client. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la seule maîtrise de France Telecom ou de tout autre opérateur alternatif, qui est libre de rejeter toute demande de portabilité ; (ii) Dcom-Solutions ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité.

L'accès aux Services de téléphonie sur le réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès internet.

## 3. MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

A la demande du Client, Dcom-Solutions accepte de fournir et de laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, EAD, passerelle VOIP et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Equipements »), ou souscrits en ligne sur l'Interface Client.

Dcom-Solutions fixera les frais applicables aux Equipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par Dcom-Solutions, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Equipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Equipements conformément à la documentation technique relative aux Equipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par Dcom-Solutions.

Les Equipements bénéficient d'une durée de garantie équivalente à la durée du contrat à compter de leur livraison.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Equipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client s'engage à restituer les Equipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Equipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Equipements Dcom-Solutions » ainsi que le nom du Client.

Le défaut de restitution des Equipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du groupe David-Com :

a) La vente par Dcom-Solutions au Client des Equipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par Dcom-Solutions est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

b) La reprise de possession des Equipements par Dcom-Solutions ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable au Client, celui-ci devant donner l'accès au prestataire du groupe David-Com ou à son mandataire aux Equipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Equipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Equipements du prestataire du groupe David-Com sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Equipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Equipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Equipements, le Client doit en aviser sans délai Dcom-Solutions, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du groupe David-Com sur les Equipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquiert les Equipements auprès du groupe David-Com. Dans cette hypothèse, les Equipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à Dcom-Solutions et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

## 4. OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

Dcom-Solutions prendra en charge cinq jours sur sept (5/7) et de 9h00 à 18h00 les Défaillances de fonctionnement du Service, (i) sur incident détecté de façon proactive ou (ii) le cas échéant signalé par le Client (ci après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération à Dcom-Solutions 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 support@dcom-solutions.fr et/ou par téléphone au numéro 05 49 55 34 93 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par le groupe David-Com. Le Client se verra remettre un numéro de Notification de Défaillance.

Sur un mois, Sewan Communications prestataire du groupe David-Com s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps. Le temps de disponibilité du service est calculé sur la base des Notifications de Défaillance du Client adressé à Dcom-Solutions 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 de Dcom-Solutions d'un avoir égal à un pourcentage :

- Service facturé sous forme d'un abonnement mensuel : des Frais Fixes payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la défaillance.
- Services facturés pour une utilisation à l'usage : 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%

Dcom-Solutions et Sewan Communications prestataire du groupe David-Com s'efforceront de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la réception d'une Notification de Défaillance et de remplacer tout Equipement défectueux mis à disposition du Client ou vendu au Client (si la période de garantie est toujours en cours) dans les vingt quatre (24) heures à compter de la constatation de la défaillance de l'Equipement (ci-après désignés « **Objectif de Rétablissement du Service** »). Aucune pénalité ne sera due par le groupe David-Com si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

Les pénalités libératoires mentionnées aux articles 4.a et 4.b 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 Dcom-Solutions ou par Sewan Communications prestataire du groupe David-Com (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 Dcom-Solutions ou Sewan Communications prestataire du groupe David-Com afin de rétablir le Service.

L'émission d'avoir par Dcom-Solutions est soumise aux limites suivantes :

- 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 défectueux;
- les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

## 5. DUREE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. L'ensemble des services est soumis à un engagement minimal de durée de 48 mois (période initiale). Les Périodes de Reconduction tacite (dénonçable avec un préavis de 30 jours) consisteront en des périodes successives d'un an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

- Le montant des Frais de Résiliation Anticipée, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale sera calculé comme suit :

- somme des montants suivants le nombre de mois restants dans la première année de la Période Initiale

## 6. TARIFS ET COÛTS

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

- les Frais Initiaux ;
- les Redevances Mensuelles ;
- les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif de Dcom-Solutions en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Dcom-Solutions 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 à Dcom-Solutions 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 groupe David-Com.

## 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 Dcom-Solutions la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, David-Com pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par Dcom-Solutions dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

Dcom-Solutions peut assurer une sécurité optimale des comptes de téléphonie dans le cas où :

- le site ou client concerné utilise exclusivement des liens d'accès fournis par Sewan Communications prestataire du groupe David-Com  
ET
- le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques fournis par Dcom-Solutions  
ET
- aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par Sewan Communications prestataire du groupe David-Com n'a été faite.  
ET
- le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité de Dcom-Solutions ne pourra être engagée et le Client devra supporter la responsabilité du ou des actes de piratage ou de malveillance ainsi que les conséquences éventuelles de ces derniers.

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 T0 ou équivalent T0.
- 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. Le prestataire 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.