

Conditions Particulières – Service de téléphonie hébergée

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Sharp Business Systems France ci-après désigné « SBSF » fournit à son Client le Service de téléphonie hébergée.

Le Client reconnaît et accepte que les Conditions Particulières de SBSF sont susceptibles d'évolution et que la version des présentes Conditions Particulières de SBSF applicable dans le cadre du Bon de Commande est celle disponible sur le site <https://www.sharp.fr>.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les présentes conditions particulières ou ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par SBSF.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.

« **Compte SIP** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe qui permet d'identifier l'utilisateur sur le réseau de l'opérateur lorsqu'il tente d'émettre et recevoir des appels.

« **Défaillance** » désigne l'indisponibilité manifeste et durable d'un Service ou d'un élément de Service rendant son utilisation impossible.

« **Fair-Use** » désigne le quota mis en place par SBSF durant lesquels le renvoi d'appels sont inclus dans les forfaits.

« **Lien d'Accès** » désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau internet.

« **Parties** » : désigne collectivement SBSF et le Client.

« **RMA** » ou (*Retour Matériel Autorisé*) désigne la procédure de retour de matériel.

« **Routeur** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **SACEM** » ou « **Société des Auteurs, Compositeurs et Éditeurs de Musique** » est la société de gestion collective des droits d'auteur d'œuvres musicales.

« **Service(s)** » désigne la ou les prestations fournies par SBSF et décrites à l'article 3.

« **Site(s)** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **Serveur Vocal Interactif** » ou « **SVI** » désigne le Service permettant l'accueil, l'analyse de données des appels et l'orientation de l'appelant vers la bonne destination.

« **Terminaux IP** » désignent l'équipement qui, utilisant la technologie IP, permet la connexion au réseau du SBSF en vue d'émettre et recevoir des communications.

Les mots « **jour** », « **semaine** » et « **mois** » auront, respectivement, les significations suivantes : « jour ouvré en France », « semaine calendaire » et « mois calendaire ».

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 SERVICE DE TELEPHONIE HEBERGEE

Le Service de Téléphonie Hébergée est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du client. Le service Téléphonie Hébergée permet également de bénéficier, via la plateforme de Service, de fonctionnalités de téléphonie.

Ce Service comprend la livraison d'un Compte SIP, fonctionnant avec des Terminaux et/ou des applicatifs fournis par SBSF.

3.2 SERVICES ASSOCIES

Le Service de Téléphonie Hébergée peut s'accompagner de services associés décrits dans le Bon de Commande comme notamment :

- Gestion de groupement d'appels
- Applications de communications unifiées et/ou softphone
- Service de pont de conférence
- Service mail to fax; fax to mail

- Serveur Vocal Interactif
- Service de messagerie vocale

3.3 MUSIQUE PERSONNALISEE

Dans le cadre du Service, des musiques libres de droits sont par défaut fournies, le Client a par ailleurs la possibilité de charger des musiques personnalisées.

Le Client est expressément informé que la diffusion de musique à un public est soumise à une déclaration auprès de la SACEM. (<https://clients.sacem.fr/autorisations/musique-d-attente-telephonique>).

Le Client s'engage à respecter les dispositions du Code de la propriété Intellectuelle et fera son affaire personnelle de toute réclamation ou action de tiers pouvant survenir du fait des musiques qu'il aura sélectionné.

Article 4. OPTIONS DU SERVICE

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par SBSF au Client le cas échéant.

Article 5. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

5.1 TELEPHONES ET SOFTPHONE IP

Le Client s'engage à n'utiliser que des Terminaux IP et softphone IP commandés *via* SBSF afin d'assurer l'accès des Services.

Le Client peut acheter ou louer les Terminaux IP ou matériels selon les modalités décrites à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ». L'utilisation de Terminaux ou softphone tiers entraîne automatiquement une facturation à la minute non comprise dans les forfaits proposés par SBSF.

5.2 LIEN D'ACCES

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que chacun de ses sites est raccordé à internet *via* un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP. Le Lien d'Accès ne devra pas forcément être commandé auprès du SBSF.

5.3 RESEAU DU CLIENT

Le Client devra s'assurer que le réseau informatique des Sites sur lequel sera utilisé les Services, est capable de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP et permet le raccordement des Terminaux IP. Le Client devra mettre en place toutes les mesures afin de protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage ...).

5.4 GESTION DES RESSOURCES EN NUMEROTATION

5.4.1 Affectation des numéros

L'utilisateur est informé que l'opérateur affectataire (ci-après la société « SBSF ») est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par SBSF pour le compte d'un Client.

Les Zones de Numérotation Élémentaire (« ZNE ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un utilisateur.

5.4.2 Portabilité

Afin de permettre à l'utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, SBSF se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit mise en œuvre. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. SBSF ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

5.4.3 Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

5.4.4 Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera SBSF. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter Sharp Business Systems France qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes en contactant le Centre de Service Clients au 0825 850 950.

5.5 MISE A DISPOSITION D'EQUIPEMENTS

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par SBSF est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

5.5.1 Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. SBSF se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

5.5.2 Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le catalogue de Services. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour des périodes successives de 12 (douze) mois sauf dénonciation par le client adressée à SBSF par lettre recommandée avec avis de réception trois (3) mois avant le terme de la période annuelle en cours.

La location de l'équipement, en tout ou partie, est résiliable par le Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception, avec un préavis de trois (3) mois aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

5.5.3 Procédure « RMA »

SBSF garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique du SBSF et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestaire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

5.5.4 Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

De plus, en cas de défaut de restitution de l'équipement, le Client se charge également de la collecte et du traitement du Matériel en tant que déchets, au sens du Code de l'environnement.

L'ensemble des frais de restitution de l'équipement est à la charge du Client.

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 UTILISATION DU SERVICE : FORFAITS

SBSF met à disposition du Client des forfaits de communications et propose notamment le forfait suivant :

- Illimité Nationale fixe et mobile et un certain nombre de destinations vers l'international qui comprend :
 - La terminaison vers les appels nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;
 - La terminaison vers les appels nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ;
 - La terminaison vers les appels vers les destinations internationales indiquées sur le Bon de Commande, l'extranet du SBSF ou sur demande du Client.

- 2h de Fair-Use pour les renvois d'appels.

Le Client est informé que les forfaits proposés par SBSF ne s'appliquent pas dans les hypothèses suivantes :

- Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.
- Un utilisateur appelle au cours du mois plus de 150 numéros différents.
- Un utilisateur effectue un renvoi immédiat permanent (au-delà des 2h de Fair-Use).
- Un utilisateur utilise plus de trois appels simultanés ou a enregistré plus de trois équipements ou applications de communications (par exemple Softphone) en simultané.

Le Client est informé que la terminaison des appels ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification du SBSF.

Le Client est expressément informé que SBSF se réserve le droit de d'établir une facture complémentaire et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces Comptes SIP, en cas de non-respect de ces conditions ci-avant énoncées et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

6.2 MODALITES D'UTILISATION

6.2.1 Code d'Accès

Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au SBSF la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, SBSF pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

6.2.2 Comptes SIP

Le Client sera exclusivement responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation du Service avec ces derniers.

Le Client notifiera immédiatement au SBSF la perte, le vol ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Compte SIP a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, SBSF pourra désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol des Comptes SIP transmis par SBSF 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.

6.2.3 Actes de malveillance ou piratage

Le Client ne doit pas effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du SBSF ne pourrait être engagée par le Client.

Article 7. ENGAGEMENTS DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, SBSF s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si un Objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès du SBSF d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

SBSF s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la constatation du SBSF de la Défaillance sur le Service de téléphonie du SBSF. Aucune pénalité ne sera due par SBSF si ce délai quatre (4) heures n'est pas respecté.

Les pénalités libératoires mentionnées 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 d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignées un « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par SBSF (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 tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec SBSF afin de rétablir le Service.

L'émission par SBSF d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des frais mensuels dus au titre du Service défaillant.

Les Objectifs de Disponibilité du Service ne s'appliquent pas si le Client n'a pas commandé ses Liens d'Accès et/ou ses Terminaux et/ou le Routeur via SBSF. Le Client fera son affaire personnelle de la compatibilité desdits Liens d'Accès et/ou Terminaux et/ou le Routeur avec les Services proposés par SBSF ou si le défaut constaté n'est pas un élément fourni et administré par SBSF. Par suite, en aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité du SBSF, pour quelque cause que ce soit s'agissant des éléments non fournis par SBSF.

Article 8. SUSPENSION ET RESILIATION

8.1 RESILIATION DES SERVICES

La Période Initiale d'engagement du Service est déterminée dans le Bon de Commande.

A l'issue de cette première période d'engagement, le service sera tacitement reconduit pour des périodes successives de 12 (douze) mois sauf dénonciation par le client adressée à SBSF par lettre recommandée avec avis de réception trois (3) mois avant le terme de la période annuelle en cours.

Toutefois, certains types de liens d'accès (selon le fournisseur SBSF), peuvent nécessiter le respect d'un délai de prévenance supérieur. Dans ce cas, les délais sont indiqués dans le Bon de Commande.

Si la résiliation prend effet pendant la Période Initiale, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

8.2 SUSPENSION DES SERVICES

SBSF est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

SBSF se réserve le droit de suspendre immédiatement le Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse notamment :

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes (notamment par le vol ou la perte de Compte SIP) ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

Article 9. CONDITIONS FINANCIERES ET FACTURATION

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par SBSF, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties. SBSF indique que tout mois entamé est dû.

Le Client est informé que les Services de téléphonie hébergée sont facturés à compter du mois suivant la commande.

Article 10. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du SBSF, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du SBSF ;
- Si les équipements n'ont pas été commandés via SBSF, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

PRECISIONS SUR LES LICENCES TELEPHONIE HEBERGEE

Les forfaits illimité incluent :

- la terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09)
- les appels vers les mobiles nationaux (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)
- les appels vers 110 destinations internationales : Algeria,Andorra,Andorra - Mobile,Argentina,Australia,Austria,Austria-Mobile,Azores,Azores - Mobile,Belgium,Belgium-Mobile,Brazil,Bulgaria,Bulgaria-Mobile,Canada,Canada-Mobile,Chile,Costa Rica,Croatia,Croatia- Mobile,Cyprus South,Cyprus South-Mobile,Czech Republic,Czech Republic-Mobile,Denmark,Denmark- Mobile,Estonia,Estonia-Mobile,Finland,Finland-Mobile,Germany,Germany - Mobile,Greece,Greece- Mobile,Guadeloupe,Guadeloupe - Mobile,Guam,Guyana,Guyana - Mobile,Hong Kong,Hungary,Hungary- Mobile,Iceland,India,Ireland,Ireland-Mobile,Israel,Italy,Italy-Mobile,Italy-Vatican City,Italy-Vatican City - Mobile,Japan,Korea South,Latvia,Latvia-Mobile,Lithuania,Lithuania-Mobile,Luxembourg,Luxembourg- Mobile,Malaysia,Malta,Malta-Mobile,Martinique,Martinique - Mobile,Mayotte,Mayotte - Mobile,Mexico,Monaco,Monaco - Mobile,Morocco,Netherlands,Netherlands-Mobile,New Zealand,Norway,Norway-Mobile,Panama,Paraguay,Peru,Poland,Poland-Mobile,Portugal,Portugal- Mobile,Puerto Rico,Reunion,Reunion - Mobile,Romania,Russia,Singapore,Slovakia,Slovakia- Mobile,Slovenia,Slovenia-Mobile,South Africa,Spain,Spain-Mobile,Sweden,Sweden- Mobile,Switzerland,Switzerland-Mobile,Taiwan,Thailand,Turkey,UK,UK-Mobile,USA,USA-Mobile,USA- Hawaii,Venezuela,Vietnam.

Dans les limites suivantes:

- le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'Utilisateur est (ou sont) fourni(s) par SBSF, configuré(s) et administré(s) via les interfaces Sophia. Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.
- l'utilisateur n'utilise pas la fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP.
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 250 numéros différents.
- Les renvois d'appels ne sont pas inclus (au-delà de 5h de Fair-Use sur les licences utilisateurs où ces renvois sont compris)

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. SBSF se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non-respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.