

CONDITIONS PARTICULIÈRES — TÉLÉPHONIE FIXE

1. OBJET

1.1. L'objet des présentes est de déterminer, en complément des Conditions Générales de services, les conditions particulières d'exécution des obligations des Parties pour le Service de Téléphonie Fixe proposée sous le nom commercial TELNET.

2. SERVICE DE TÉLÉPHONIE FIXE

2.1. Le Service de Téléphonie Fixe est mis à la disposition du Client pour l'usage des utilisateurs finaux (salariés ou collaborateurs du Client). Il permet les communications téléphoniques à partir ou à destination des numéros de téléphone fixe fournis par RLG Informatique.

L'accès à ce Service de Téléphonie Fixe nécessite un accès Internet qu'il est de la responsabilité du Client d'activer. RLG Informatique propose ce Service dans le cadre d'autres Conditions Particulières.

2.2. RLG Informatique attribue au Client un ou plusieurs numéros de téléphone fixe. La portabilité d'un numéro de téléphone fixe peut être demandée par le Client. Cette portabilité se réalise selon la faisabilité technique et juridique. Des frais supplémentaires sont facturés pour ce service.

2.3. Les Sites compris dans le Contrat sont listés dans l'Annexe « Liste des Sites ».

3. ÉQUIPEMENT

3.1. RLG Informatique met à disposition du Client pendant toute la durée du Contrat, les Équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la Commande, tels que les routeurs, IPBX, terminaux téléphoniques.

Ces Équipements sont mis à disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service de Téléphonie Fixe. Le Client s'engage à ne les utiliser que conformément aux instructions et la documentation technique fournie.

Le Client demeure seul responsable des utilisations frauduleuses ou illicites des Équipements et fait son affaire des conséquences et des dommages y afférents.

3.2. Le Client a la possibilité d'acheter les Equipements auprès de RLG Informatique dans les conditions stipulées dans la Commande et selon les Conditions Générales.

3.3. À défaut d'achat, le Contrat n'emporte aucun transfert de propriété sur ces Équipements. Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition et toute intervention technique sur ceux-ci.

Le transfert des risques sur ces Équipements s'opère au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à leur remise à RLG Informatique ou jusqu'à leur acquisition. En tant que gardien des

Équipements, le Client les conserve dans de bonnes conditions. Le Client à l'obligation d'assurer les Équipements auprès d'une Compagnie notoirement solvable. Il fournit une attestation d'assurance à RLG Informatique sur simple demande.

Dans un délai d'une semaine à la fin du Contrat, pour quelque cause que ce soit, le Client restitue les Équipements en bon état général, en état de fonctionner, accompagnés, le cas échéant, de l'ensemble des câbles et accessoires. Les Équipements sont expédiés au siège social de RLG Informatique, avec la mention du nom du Client.

À défaut de restitution ou en cas d'Équipements détériorés ou incomplets, RLG Informatique facturera le montant de l'Équipement comme indiqué dans l'Annexe « Annexe Financière ».

3.3. RLG Informatique assure l'installation des Équipements sur le Site Client, incluant le déplacement du technicien sur le Site en France métropolitaine, la configuration, le branchement, les tests et la recette du Service souscrit. La date et l'heure du rendez-vous d'installation sont déterminées conjointement par les Parties. L'annulation d'un rendez-vous d'installation à l'initiative du Client moins de 48h ouvrées avant la date du rendez-vous donnera lieu à la facturation de la prestation d'installation.

Le Client est responsable de l'installation, de la maintenance, de la performance et de la compatibilité de tout équipement ou logiciel non fourni par RLG Informatique et qu'il connectera ou utilisera dans le cadre du Service. Si RLG Informatique estime qu'un autre équipement est susceptible de causer une interférence quelconque, il en informe le Client, lequel prend alors les mesures nécessaires pour y remédier.

3.4. En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client élève toute protestation auprès de l'Huissier de justice, prend toutes les dispositions nécessaires pour faire connaître les droits de RLG Informatique sur les Équipements et avise sans délai RLG Informatique. Si une saisie a lieu, le Client réalise les diligences nécessaires à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

4. NIVEAU DE SERVICE

4.1. Indisponibilité

Le Service de Téléphonie Fixe est considéré comme indisponible si l'acheminement des communications de téléphonie en provenance ou à destination des numéros de téléphone fixe fournis par RLG Informatique n'est pas disponible pour des raisons étrangères à l'accès Internet et qu'aucun retard ou défaut de paiement n'est constaté pendant la période concernée. Ne sont pas prises en compte les indisponibilités résultant d'un cas de force majeure dans les conditions définies dans les Conditions Générales et celles résultant d'une action ou d'une omission du Client ou de ses partenaires.

Lorsque l'indisponibilité est constatée, le Client contacte le service Support, qui pourra effectuer une série de tests en collaboration avec le Client, afin de déterminer le problème technique. Le Client apporte son concours pendant toute la durée de l'intervention et s'engage à être disponible pour toutes demandes formulées par RLG Informatique ou ses Fournisseurs.

4.2. Taux de disponibilité

Sur une période de 30 jour calendaire, RLG Informatique s'efforcera de rendre le Service disponible au moins 99,5% du temps, soit une indisponibilité maximale de Service de 3 heures et 36 minutes sur 30 jours.

Si le niveau de disponibilité du Service n'est pas atteint durant 30 jours calendaires, le Client peut solliciter un avoir auprès de RLG Informatique égal à un pourcentage de la redevance mensuelle du Site concerné, dans les conditions décrites ci-après, dans la limite de 20 % :

De 99,5 à 98 %	5 %
De 98 à 95 %	10 %
Moins de 95 %	20 %

4.3. Règlement des pénalités

Pour recevoir un avoir, le Client doit en faire la demande dans un délai de 30 jours suivants le fait générateur de l'avoir.

Le montant des avoirs cumulés sur une année pour un Site ne peut pas dépasser le montant d'une redevance mensuelle.

Le Client accepte que les avoirs soient libératoires et qu'ils constituent le seul dédommagement pour le non-respect des engagements de niveau de service.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

5.1. Le Client s'engage à utiliser le Service de manière licite, dans le respect de la réglementation en vigueur, notamment en matière de télécommunications. Il s'interdit de réaliser ou de faire réaliser toute action susceptible de porter atteinte au Service.

Le Client est seul responsable en cas d'attaques informatiques et/ou piratage.

5.2. Le Client est seul responsable de son ou ses Codes d'Accès, de leurs sécurités, des conséquences s'il le ou les communique à des tiers et, d'une manière générale, de toute utilisation du Service faite avec son ou ses Codes d'Accès.

Il notifie à RLG Informatique la perte d'intégrité ou le risque de perte d'intégrité d'un Code d'Accès. RLG Informatique pourra désactiver et générer, ou demander au Client d'établir, un nouveau Code d'Accès. Il est rappelé que le changement de mot de passe peut suffire pour rétablir l'intégrité d'un Code d'Accès. Dans ce cas, RLG Informatique n'a pas nécessairement vocation à intervenir.

6. RESPONSABILITÉ

6.1. RLG Informatique n'est pas responsable des utilisations faites par le Client du Service de Téléphonie Fixe, notamment des utilisations du Service à des fins illicites ou en violation de droits de tiers.

La responsabilité de RLG Informatique ne saurait être engagée, y compris au titre de l'indisponibilité du Service, en cas de défaillance d'un équipement ou d'un service non fourni par RLG Informatique, d'actes ou omissions du Client ou de tout tiers ou encore du manquement du Client à coopérer avec RLG Informatique.

6.2. La lutte contre la fraude visant l'utilisation du Service de Téléphonie Fixe relève de la seule responsabilité du Client.

Afin de lutter contre certaines pratiques, RLG Informatique s'autorise à :

- Mettre en place des mécanismes de filtrage (blocage ou masquage) des appels à rebond afin de protéger ainsi le Client destinataire de ces appels ;
- Modifier le numéro présenté aux destinataires de leurs appels sortants dans le cas où l'identifiant appelant serait de la forme 089B ;
- Limiter l'usage et le nombre d'instanciations d'appel à 10 sessions par seconde.

7. DURÉE DE L'ENGAGEMENT

7.1. Le Service de Téléphonie Fixe est souscrit pour une durée de 12 mois, renouvelable tacitement sans engagement de durée. La durée initiale court à compter de la date de mise en service du Service.

8. SUSPENSION

8.1. En cas d'inexécution par le Client de ses obligations contractuelles, le délai de prévenance stipulé dans les Conditions Générales avant que RLG Informatique suspende le Service de Téléphonie Fixe est porté à 24 heures ouvrées.

9. PRIX

9.1. Le prix du Service est fixé dans la Commande. Il comprend des frais de mise en service, une redevance mensuelle et des frais d'utilisation. Les frais d'utilisation sont facturés selon le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif en vigueur au jour de la facturation.

Outre la revalorisation de la redevance mensuelle selon les Conditions Générales, les frais d'utilisation pourront être modifiés à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins 7 jours calendaires à l'avance. Le Client pourra refuser cette augmentation des frais d'utilisation et résilier le Contrat en cours moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois.

9.2. Pour les forfaits fixes illimités, le prix inclut les communications téléphoniques nationales vers les numéros fixes (01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobiles (06 et 07), ainsi que les communications téléphoniques internationales dans les États indiqués lors de la Commande, jusqu'à 40 heures ou jusqu'à 300 numéros par ligne fixe.

Le prix n'inclut pas :

- Les utilisations par les professionnels de la télécommunication tels que les opérateurs, les centres d'appels, les téléboutiques, les entreprises de téléprospection ou de phoning, centre d'appels, les services vocaux ;
- Les communications téléphoniques internationales dans les autres États que ceux indiqués lors de la Commande ;
- La fonction « mobilité » lui donnant accès à un couple login / mot de passe SIP ;
- Les renvois d'appels.

Les communications par le Client ne répondant pas à ces critères seront facturées au temps passé, selon les tarifs en vigueur communiqués lors de la Commande.

10. DONNÉES PERSONNELLES

10.1. L'Annexe « Données Personnelles – Conditions Particulières Téléphonie Fixe » complète l'Annexe « Données Personnelles – Conditions Générales » pour le Service spécifique de Téléphonie Fixe.