

Conditions particulières SIRT - Téléphonie

1. Objet des conditions particulières

Les présentes conditions particulières, ci-après les « Conditions particulières », complètent les Conditions Générales de SIRT pour ce qui concerne précisément les matériels et services relatifs à l'activité internet proposée par SIRT.

2. Présentation de l'activité téléphonique de SIRT

La société SIRT propose des solutions de téléphonie hébergée et de téléphonie IP.

Dans ce cadre, elle se charge de la fourniture des Matériels nécessaires : Centrex IP, IP-PBX, switch, bornes, baies de brassage, standards, postes téléphoniques, etc...

Elle se charge également des Services associés suivants : installation et déploiement des Matériels et maintenance. Ces Services ne peuvent être assurés que sur des Matériels fournis par SIRT.

SIRT est déclarée auprès de l'ARCEP (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) dans les conditions prévues à l'article 33-1 du Code des postes et télécommunications électroniques.

Les Services proposés par SIRT peuvent inclure la fourniture des services de téléphonie par les fournisseurs d'accès concernés, ainsi que la licence des logiciels associés (ex : firewall, Microsoft 365, ...) auprès des éditeurs des logiciels concernés.

Il est à cet égard précisé que, pour des raisons de compatibilité, certains Matériels ne peuvent être installés et utilisés que sous la condition de souscrire un abonnement auprès d'un fournisseur d'accès identifié ou une licence auprès d'un éditeur logiciel identifié. Ces prérequis techniques seront indiqués par SIRT au Client lors de la prise de commande.

3. Description des Matériels

Les Matériels fournis par SIRT sont conçus et fabriqués par des tiers. Les Matériels mis à disposition du Client sont ceux déterminés dans le Bon de Commande. Ils sont achetés ou loués par le Client conformément aux prescriptions des Conditions Générales, en fonction du choix fait par le client dans le Bon de Commande.

L'achat ou la location des Matériels implique nécessairement la souscription des prestations d'installation associées. En revanche, les prestations de maintenance sont facultatives.

4. Description des Services

4.1. Description des services de téléphonie

Le Service de téléphonie est un service téléphonique permettant d'acheminer via le réseau les communications téléphoniques en provenance ou à destination des numéros du Client. Le service téléphonique 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 SIRT.

Le Service de téléphonie peut s'accompagner de services complémentaires 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

4.2. Attribution des numéros

Le Client est informé que l'opérateur affectataire, tiers à la société SIRT, 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 SIRT pour le compte d'un Client.

Afin de permettre au Client de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, SIRT 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, le Client est cependant averti qu'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. SIRT 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. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont inaccessibles. 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.

4.3. Forfaits

SIRT propose différents forfaits de communication. Le ou les forfaits sélectionnés par le Client sont définis dans le Bon de Commande.

Le Client est informé que les forfaits ne s'appliquent pas dans les cas suivants :

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 simultanément.

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

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

4.4. Musiques

Dans le cadre du Service, des musiques libres de droits sont fournies par défaut, 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 et au paiement de droits auprès de la SACEM.

5. Eligibilité du Site

Le Client est informé que l'accès au service téléphonique via le réseau DSL, fibre optique ou accès spécialisé de SIRT nécessite au préalable une étude d'éligibilité du Site. En outre, la mise en service est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du Site, de la configuration du système d'information existant ainsi que du type et du dimensionnement de l'infrastructure existante.

Même si l'étude d'éligibilité théorique est réalisée par SIRT avant la signature du Bon de Commande, il est possible que l'éligibilité réelle soit différente de l'éligibilité théorique, ce qui pourra conduire SIRT à proposer une technologie différente de celle initialement prévue, impliquant éventuellement un surplus de facturation soumis à l'accord du Client. Dans ce cas, le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et ne pourra réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques de son Site ne permettaient pas à SIRT de délivrer le service ou de le délivrer avec une technologie différente, et possiblement plus onéreuse, que celle initialement envisagée. En cas de difficultés techniques ou d'inéligibilité du Site rendant impossible l'installation du service, le Bon de Commande du Site concerné sera annulé sans facturation à l'exception des frais engagés le cas échéant.

6. Autorisations préalables

Le cas échéant, le Client fait son affaire d'obtenir les autorisations nécessaires pour que les prestations de SIRT puissent être réalisées de la part du propriétaire des locaux hébergeant le Site et de l'assemblée générale des copropriétaires en cas de copropriété.

7. Mise en conformité du Site

Le Client doit mettre à disposition de SIRT les infrastructures (emplacement suffisant et aménagé, alimentation électrique, desserte interne (voir ci-après), etc ...) pour l'hébergement et le raccordement des Matériels.

Le Client doit en particulier s'assurer que le Site est raccordé au réseau de l'internet via un lien d'accès et que ce lien d'accès est suffisamment calibré pour supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP et permet le raccordement des terminaux IP.

Le Client demeure entièrement responsable de l'installation et du maintien en état de fonctionnement desdites infrastructures et prendra à sa charge les éventuelles autorisations nécessaires à leur installation et à leur maintien en état.

A défaut de maintien en fonctionnement par le Client de ces infrastructures sur le Site conduisant à une impossibilité pour SIRT d'honorer le Service, SIRT continuera de facturer le Service dans les conditions prévues, jusqu'au terme prévu.

8. Desserte interne

La desserte interne désigne le câblage et plus généralement les infrastructures techniques que doit fournir le Client ou qui peuvent être fournis par le Client, à ses frais, afin de relier le réseau public aux Matériels.

La réalisation de la desserte interne préalablement à l'intervention de SIRT est sous la responsabilité technique et financière du Client. Elle peut être réalisée par SIRT à la demande du Client ou par un prestataire tiers.

La desserte interne reste la propriété du Client et son maintien en conditions opérationnelles de bon fonctionnement est sous la responsabilité du Client. En outre, le Client doit, si nécessaire, obtenir l'autorisation du propriétaire du Site pour que SIRT ou ses sous-traitants puissent installer les installations de télécommunication nécessaires à l'accès sur la propriété et/ou utiliser les installations existantes. Le raccordement du réseau privé au routeur d'accès fourni par SIRT est à la charge du Client.

Dans le cas où à la date prévue pour la mise en service, la desserte interne n'a pas été réalisée par le Client, SIRT peut réaliser, à la demande du Client, si elle l'estime techniquement possible, la prestation de câblage de la desserte interne aux conditions tarifaires en vigueur, selon la configuration du Site du Client. A défaut, le Client s'engage alors à faire réaliser la prestation de câblage de la desserte interne par un prestataire de son choix dans les meilleurs délais. Les parties conviendront dans cette hypothèse d'une nouvelle date de mise en service.

9. Désaturation

La désaturation est l'opération consistant à libérer des paires dans le répartiteur de l'opérateur pour améliorer la disponibilité des ressources sur la boucle locale vers les Sites. Elle peut être nécessaire dans certains cas. Il est indiqué au Client que la désaturation entraîne des délais supplémentaires dans la livraison du lien d'accès. SIRT avertira le Client de la nécessité d'une opération de désaturation dans le Bon de Commande ou par tout autre moyen, notamment par courriel.

Dans certaines hypothèses, les travaux de désaturation peuvent également entraîner des coûts supplémentaires, qui seront établis sur devis.

10. Dégroupage

La fourniture du service de téléphonie via le réseau DSL nécessite le dégroupage total par SIRT des accès dont le Client est titulaire sur le Site concerné. A ce titre, le Client donne mandat à SIRT afin d'effectuer en son nom et pour son compte les démarches nécessaires au dégroupage des accès identifiés. Le Client est informé que le dégroupage total de ses accès entraînera la résiliation des abonnements téléphoniques correspondants. La mise en œuvre du dégroupage entraînera par ailleurs la résiliation des services haut débit associés auxdits accès, conformément aux conditions contractuelles du fournisseur desdits services.

Dans tous les cas, l'opérateur historique, en sa qualité de propriétaire des câbles et équipements installés pour raccorder le Site du Client, reste responsable de l'entretien de cette infrastructure.

L'opérateur historique intervient aux jours ouvrés de ses services techniques. En conséquence, le Client veillera à assurer aux personnes mandatées par l'opérateur historique, et qui justifient de leur qualité, la possibilité d'accéder aux locaux où sont installés les ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès dégroupé.

Le Client veillera également à informer les personnes mandatées par l'opérateur historique de l'existence et de l'emplacement des canalisations et équipements de toute nature (exemple : gaz, électricité, eau) et de tous autres facteurs de risque lors des interventions.

Le Client fait son affaire de la disponibilité et de l'entretien, à l'intérieur de la propriété desservie, des ouvrages nécessaires à la fourniture de l'accès à la boucle locale.

Le Client fait son affaire de la conformité de son installation électrique aux normes en vigueur, de l'existence d'un dispositif de protection efficace contre les risques de surtension, et de la compatibilité électromagnétique de ses locaux.

Sur la demande de l'opérateur historique, le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires pour mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation des équipements terminaux non conformes à la réglementation des télécommunications en particulier au regard des exigences essentielles (attestation de conformité...).

Le Client devra signaler tout incident affectant le bon fonctionnement de son accès dégroupé à SIRT.

L'opérateur historique détermine seul les conditions techniques permettant l'accès à sa boucle locale ; il peut être amené à en modifier les conditions de fourniture et en suspendre temporairement l'usage pour des impératifs techniques notamment en cas de réalisation de travaux d'entretien, d'adaptation ou d'extension du réseau.

11. Conditions de mise à disposition des Matériels et de réalisation des Services

SIRT met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir aux Clients l'accès au service téléphonique sur le Site du Client.

SIRT s'efforcera de maintenir en état de fonctionnement les Matériels 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, sans engagement cependant en termes de disponibilité.

En particulier, le fonctionnement des Matériels pourra être suspendu temporairement pour procéder à des opérations de maintenance ou à des mises à jour que SIRT s'efforcera de réaliser en dehors des heures ouvrables. SIRT se réserve également le droit de suspendre l'exécution des Services pour des raisons de maintenance ou de sécurité, sans préavis et sans limitation de durée.

12. Tarifs et modalités de paiement

Sauf mention contraire dans le Bon de Commande :

- Les interventions ponctuelles (installation, mise en service, dépannages) de même que la vente des Matériels est facturée à hauteur de 30% au jour de la commande et le solde à l'issue de la mise en service.
- Les forfaits sont payables mensuellement, à terme à échoir, à compter de la mise en service ou de la mise en service initialement prévue si celle-ci est retardée du fait du Client.

13. Responsabilité

Le Client s'interdit d'utiliser les Matériels et les Services pour transmettre et/ou utiliser toutes données prohibées, illicites, illégales, contraires aux bonnes mœurs ou à l'ordre public, ou portant atteinte aux droits des tiers et notamment à un droit de propriété intellectuelle. De manière générale, SIRT n'est pas responsable des données ou informations que le Client pourrait consulter ou transmettre via Internet ou par téléphone.

Le Client s'engage à ce que son utilisation des Matériels et des Services n'interrompe pas, n'interfère ni ne perturbe le réseau ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le réseau ni ne causent aucun préjudice à SIRT ou à des tiers.

Le Client sera exclusivement responsable de son code d'accès (son nom d'utilisateur et son mot de passe) et de son compte SIP et de toute utilisation du Service avec lesdits paramètres, code d'accès et compte SIP.

Le Client notifiera immédiatement à SIRT (i) la perte, le vol du code d'accès ou de son compte SIP, (ii) de toute utilisation du Service avec son code d'accès ou son compte SIP et (iii) du fait qu'il a des raisons de croire que son code d'accès ou son compte SIP ont été découverts.

Si elle estime que cela est nécessaire, SIRT pourra désactiver et remplacer immédiatement le code d'accès ou le compte SIP (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).