

CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE CENTREX

1. Définitions

En complément des définitions des Conditions Générales de Service et des Annexes, les termes suivants utilisés dans les présentes Conditions Spécifiques de Service et qui figurent avec une majuscule auront la signification suivante :

« **Commandes Additionnelles** » désigne les Commandes d'Équipements et/ou d'Options, passées en cours de Contrat de Service selon les modalités décrites à l'article 3.6 des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« **Contrat de Location** » désigne le contrat le cas échéant signé entre le Client avec un Loueur et portant sur la location des Équipements.

« **Date Indicative de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service fourni par ALLEO est censé être opérationnel et prêt à être utilisé par le Client et qui est indiquée par ALLEO au Client conformément à l'article 3 des Conditions Spécifiques de Service.

« **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service est réceptionné expressément ou tacitement par le Client et qui est définie à l'article 3 des Conditions Spécifiques de Service.

« **Défaillance** » désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Client exclusivement imputable au Réseau rendant impossible l'acheminement des communications du et vers le Site Client.

« **Délai de Rétablissement** » désigne le délai écoulé entre la prise en compte par le Prestataire d'une Notification de Défaillance (c'est-à-dire en Heures Ouvrables) et le rétablissement du Service. Le Délai de Rétablissement sera indiqué par ALLEO dans la Notification de Clôture de Défaillance telle que définie en article 5.1 des présentes Conditions Spécifiques de Service, le rétablissement du Service ayant été confirmé par le Client

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, câbles...) entre le premier point de terminaison de la boucle locale situé sur le Site Client (la tête de ligne de l'OBL) et le Matériel.

« **Équipements** » ou « **Postes** » désigne le matériel (postes téléphoniques, adaptateurs fax, bornes DECT) qui est, selon la formule tarifaire choisie par le Client lors de la signature du Bon de Commande de Service, vendu par ALLEO au Client ou mis à la disposition du Client par le Loueur dans le cadre d'un Contrat de Location. Les Équipements ne comprennent pas les équipements propriétés du Client ou sous son contrôle (tels que les télécopieurs...).

« **Frais Initiaux** » désigne les frais indiqués dans le Bon de Commande de Service dus en une fois, par le Client au Prestataire notamment au titre de l'activation du Service.

« **Heures Ouvrables** » désigne la plage horaire allant du lundi au vendredi de 8h à 18h, hors jours fériés en France métropolitaine.

« **Installation** » désigne les prestations d'audit sur Site, d'installation et de prise en main par l'administrateur du Client réalisées soit par ALLEO ou l'un de ses sous-traitants, soit par le Client en cas de souscription à l'option d'auto-installation lors de la prise de commande et consistant à connecter le Matériel sur le Réseau et à s'assurer de son fonctionnement.

« **Lien d'Accès** » désigne la liaison de raccordement en technologie SDSL établie par ALLEO ou commandée par ce dernier pour le compte du Client auprès d'un Opérateur conformément aux présentes Conditions Spécifiques de Service entre le Réseau et le point d'entrée d'un Site Client.

« **Ligne Analogique** » désigne la ligne téléphonique analogique sur laquelle le Service est bâti sur le Site Client.

« **Loueur** » désigne un organisme financier avec lequel le Client signe, le cas échéant, un Contrat de Location.

« **Matériel** » désigne le(s) routeur(s) et/ou tout autre matériel, propriétés d'ALLEO et fournis par ce dernier au Client dans le cadre de la fourniture du Service.

« **Numéros SDA** » désigne les numéros de téléphone géographiques correspondant au nombre d'extensions gérées par la Plate-Forme de Service et qui permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables. Les Numéros SDA peuvent être affectés à un numéro fax to mail, à un groupement d'appels.

« **OBL** » (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur qui fournit les accès téléphoniques sur le Site Client avant la fourniture du Service.

« **Options** » désigne les fonctionnalités complémentaires ou les options d'accès fournies par ALLEO, à la demande du Client, gratuitement ou moyennant le paiement d'une Redevance Mensuelle et/ou de Frais Initiaux indiqués dans le Bon de Commande.

« **Opérateur** » désigne un opérateur auprès duquel ALLEO commande un Lien d'Accès, et/ou une Ligne Analogique pour le compte du Client.

« **Plate-Forme de Service** » désigne la plate-forme de services Centrex IP opérée par ALLEO.

« **Portabilité** » désigne la possibilité pour un Client de conserver, lorsqu'il change d'opérateur, les Numéros SDA attribués par son opérateur d'origine.

« **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications d'ALLEO acheminant le trafic téléphonique et/ou le trafic Internet du Client en provenance ou à destination du Client, à l'exclusion des Lignes Analogiques, des Liens d'Accès, des Liens de Back up et de tout autre élément de l'OBL.

« **Redevance Mensuelle** » désigne les frais récurrents fixes indiqués dans le Bon de Commande de Service et qui sont dus mensuellement par le Client au Prestataire au titre du Service, de certaines Options et/ou d'un Service Additionnel.

« **Service** » désigne le Service Centrex, objet des présentes Conditions Spécifiques de Service.

« **Service Additionnel** » désigne un service complémentaire, tel que le Service Télétravailleur, attaché au Service Centrex, fourni à la demande du Client, moyennant le paiement de Frais Initiaux et de Redevances Mensuelles.

« **Site Client** » désigne le site du Client situé en France métropolitaine où le Service est fourni par ALLEO et dont l'adresse figure dans le Bon de Commande de Service.

« **Zone de Couverture DSL** » désigne l'ensemble des communes françaises métropolitaines à l'intérieur desquelles ALLEO est à même de fournir le Service au Client via un Lien d'Accès et le cas échéant via un Lien de Back up.

2. Description et conditions d'utilisation du service

2.1 Le Service fourni par ALLEO est un service téléphonique qui permet d'une part, l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client, en provenance ou à destination des numéros du Client et, d'autre part, de bénéficier, via la Plate-Forme de Service, de fonctionnalités de téléphonie privée.

2.2 La fourniture du Service sur un Site Client suppose l'affectation ou la portabilité de Numéros SDA, le raccordement du Site Client au Réseau via un Lien d'Accès qui se substitue aux abonnements téléphoniques fournis au Client par l'OBL et le remplacement des équipements de téléphonie privée (PABX, postes téléphoniques) du Client par les Équipements.

2.3 Affectation de Numéros SDA et Portabilité - ALLEO pourra affecter au Client un ou plusieurs Numéro(s) SDA. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros qui sont incessibles à tous tiers. Le Client en perdra l'usage notamment dans certains cas de déménagement et en cas de résiliation du Service. À sa demande, lors de la signature du Bon de Commande de Service et selon la faisabilité technique et juridique, le Client pourra bénéficier de la Portabilité par la signature par le titulaire du contrat d'abonnement au service téléphonique de l'OBL, d'un formulaire communiqué par ALLEO lors de la signature du Bon de Commande de Service (ci-après « Mandat de Portabilité »). Le Mandat de Portabilité permet à ALLEO d'effectuer les démarches auprès de l'OBL pour mettre en œuvre la Portabilité et tient lieu de lettre de résiliation du contrat d'abonnement établi entre le Client et l'OBL pour les numéros portés ainsi que l'accès téléphonique correspondant. Un nouveau Mandat de Portabilité devra être signé par le Client dans l'hypothèse où, au plus tard à la date de caducité indiquée dans le Mandat de Portabilité, la Portabilité ne pourrait pas être mise en œuvre. Les modalités de mise en œuvre de la Portabilité figurant dans les présentes Conditions Spécifiques de Service sont celles s'appliquant entre ALLEO et l'OBL. Il est expressément précisé que la fourniture de la Portabilité est soumise aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur cédant, à savoir l'OBL, lequel est libre de rejeter ou de reporter toute demande de Portabilité qu'il ne jugera pas conforme à ces termes et conditions. L'OBL pourra rejeter, reporter ou engager des études techniques complémentaires notamment dans les cas suivants : l'adresse du Client est erronée, le nom du titulaire du numéro n'est pas correct, les lignes correspondent à un abonnement temporaire, la liste des numéros à porter n'est pas exhaustive. En cas de rejet ou de report de la demande de Portabilité par l'OBL, le Client pourra formuler une nouvelle demande après s'être mis en conformité avec les motifs de rejet ou de report formulés par l'OBL. La Portabilité ne sera effective que postérieurement à la Date de Mise en Service.

2.4 Raccordement au Réseau - Pour bénéficier du Service, le Site Client doit impérativement se situer dans la Zone de Couverture DSL. ALLEO raccordera le Site Client au Réseau via un Lien d'Accès et en cas de choix de cette Option, via un Lien de Back up. Les critères d'éligibilité, le débit, le choix de la technologie et la capacité d'installation du Lien d'Accès ou le cas échéant du Lien de Back up appartiennent au Prestataire ou à l'Opérateur et dépendront notamment des installations du Client, du volume de trafic prévisionnel et de l'appréciation de la faisabilité technique

de la fourniture du Service. Le Client est informé que la commande par ALLEO d'un Lien de Back up ADSL peut dans certains cas entraîner techniquement la suppression – s'il existe – de tout autre service précédemment supporté par la Ligne Analogique sur laquelle est construite le Lien ADSL.

2.5 Mise à disposition de Matériel - ALLEO met à la disposition du Client du Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service. Le Matériel ainsi mis à la disposition du Client exclusivement pour être utilisé dans le cadre du Service est et reste la propriété exclusive d'ALLEO. Le Client assume la garde dudit Matériel pendant toute la durée du Contrat de Service et jusqu'à sa restitution au Prestataire. Il supporte, à ce titre, tous les risques inhérents à la garde du Matériel. Le Client s'engage à indemniser ALLEO en cas de perte, vol ou de dommage, à hauteur de la valeur nette comptable dudit Matériel. À l'expiration du Contrat de Service ou en cas de résiliation pour quelle que cause que ce soit, le Client restituera le Matériel en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagné de ses accessoires éventuels (câbles et autres) dans les quinze (15) jours suivant la fin du Contrat de Service ou sa résiliation conformément aux instructions d'ALLEO. Toute intervention sur le Matériel opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit d'ALLEO est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat de Service. En particulier, le Client s'interdit de débrancher ou couper l'alimentation du Matériel, modifier le câblage des cartes et/ou modification la configuration du Matériel sans l'autorisation d'ALLEO. ALLEO peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie du Matériel par d'autre Matériel remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles du Matériel remplacé et ce, sans que le Client ne puisse s'y opposer.

2.6 Cas de la Vente des Équipements - Les Équipements mentionnés sur le Bon de Commande de Service sont vendus par ALLEO aux conditions tarifaires en vigueur au moment de la commande. Ils restent la propriété d'ALLEO jusqu'à complet paiement des Frais Initiaux par le Client au Prestataire.

Les Équipements vendus au Client sont assortis d'une garantie contre tout défaut de fabrication de vingt-quatre (24) mois à compter de la date de livraison. La garantie s'applique dans des conditions normales d'utilisation à l'exclusion notamment de tout dysfonctionnement dû au non-respect des consignes d'utilisation, à une cause extérieure (choc, dégât des eaux, surtension électrique – foudre - et/ou température non appropriée, intervention d'un tiers) ou à une modification des Équipements sans l'accord écrit d'ALLEO.

2.7 Cas de la fourniture des Équipements par un Loueur - En cas de fourniture des Équipements par le Loueur, les dispositions applicables sont celles définies dans le Contrat de Location. Le Client bénéficiera d'une garantie d'une durée équivalente à la durée de location des Équipements figurant dans le Contrat de Location signé par le Client. Cette garantie s'applique dans des conditions normales d'utilisation à l'exclusion notamment de tout dysfonctionnement dû au non-respect des consignes d'utilisation, à une cause extérieure (choc, dégât des eaux, surtension électrique – foudre - et/ou température non appropriée, intervention d'un tiers) ou à une modification des Équipements sans l'accord écrit d'ALLEO.

2.8 Interface d'Administration - Lors de la souscription au Service, ALLEO communique au Client des identifiants (login et mot de passe), donnant accès, à tout moment, dans la limite de la capacité de cet outil, à un extranet d'administration (ci-après « Interface d'Administration ») qui permet à l'administrateur du Client d'accéder à la gestion de ses Numéros SDA, des Équipements ainsi que des options souscrites lors de sa commande et à chaque utilisateur du Service d'accéder au paramétrage de l'Équipement Téléphonique utilisé (renvois d'appels, messagerie...). Le code confidentiel associé à l'identifiant pourra être personnalisé par le Client sous réserve de ne pas porter atteinte ni aux droits des tiers ni à l'ordre public. ALLEO se réserve le droit de les modifier à tout moment par envoi d'un courrier au Client. Ils sont personnels et confidentiels. Le Client s'engage par conséquent à en assurer la sécurité, à en préserver la confidentialité et, en particulier, à ne pas les communiquer à des tiers. Il est seul responsable de l'utilisation faite de ses identifiants, quel que soit l'utilisateur et des conséquences qui en résultent. Toute connexion ou opération effectuée à partir des identifiants du Client sera réputée avoir été effectuée par ce dernier.

2.9 Restrictions du Service et des Options - Le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles notamment en raison des volumes d'appels générés par certains types d'activités. Les utilisations suivantes du Service seront réputées comme inadaptées par ALLEO : utilisation pour un centre d'appels, pour une plate-forme télémarketing, en tant que passerelle de réacheminement de communications, pour une utilisation ininterrompue du Service notamment via une composition automatique et continue de numéros de téléphone, dans des conditions non conformes aux termes de l'article 6 des Conditions Générales de Service. En cas de constat par ALLEO du non-respect par le Client ou un quelconque des utilisateurs du Service de ces conditions, ALLEO se réserve le droit de suspendre le Service dans les conditions prévues à l'article 8.2 des Conditions Générales de Service. Le Client reconnaît avoir pris connaissance qu'une rupture de l'alimentation électrique peut entraîner l'interruption du Service et donc l'impossibilité de joindre les services d'urgence (SAMU, police, pompiers) et qu'il est recommandé de conserver sur le Site Client un poste téléphonique analogique raccordé à une ligne téléphonique analogique.

3. Installation - Mise en service - Modifications

3.1 Une fois l'ensemble des documents contractuels dûment complétés et signés parvenus au Prestataire (y compris, le cas échéant, le Contrat de Location), ce dernier communiquera au Client une Date Indicative de Mise en Service et mettra en œuvre tous les moyens commercialement raisonnables en vue de la Mise en Service, notamment auprès de l'OBL, pour le raccordement du Site Client au Réseau. ALLEO ne sera en aucun cas tenu responsable des éventuels retards et/ou refus de la part de l'OBL et/ou de l'Opérateur notamment, suite à la communication d'informations incomplètes et/ou erronées. L'Installation peut être réalisée par ALLEO ou un de ses sous-traitants.

3.2 Audit sur Site - Le Client devra s'assurer de la préparation satisfaisante de l'espace et de l'environnement (alimentation électrique, aération, adaptation des Équipements du Client, pré-câblage, configuration du LAN...) du Site Client nécessaires pour l'Installation, la fourniture du Service et pour l'exécution de ses obligations au titre du Contrat de Service et ce, conformément aux instructions qu'ALLEO ou l'un de ses sous-traitants aura adressées au Client (ci-après « Pré-Requis »). À défaut, le Client s'engage à se mettre en conformité dans les meilleurs délais, sous sa responsabilité et à ses frais. Il incombe au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service et nécessaires au raccordement du Site Client au Réseau d'ALLEO. Ces équipements, logiciels et/ou installations devront être agréés et conformes au Code des postes et des communications électroniques et ne devront en aucun cas perturber les autres utilisateurs du Service et/ou le Réseau.

3.3 Installation et Mise en Service - Dès qu'ALLEO considère que le Site Client répond aux Prérequis et que le Service est prêt à être installé, il informe le Client par courrier électronique adressé au contact technique sur le Site Client désigné dans le Bon de Commande de Service, de la date à laquelle l'Installation se déroulera. La date d'Installation est alors fixée entre le Client et ALLEO dans un délai raisonnable (au plus tôt cinq (5) jours et au plus tard dix (10) jours calendaires après l'envoi du courrier électronique). La date d'Installation sera réputée acceptée par le Client à moins que ce dernier ne demande son report dans les trois (3) jours ouvrés suivant l'envoi de ce courrier électronique. Dans ce cas, les Parties conviendront d'une nouvelle date d'Installation au plus tard huit (8) jours ouvrés après la date initiale. L'Installation est réalisée par ALLEO ou par un sous-traitant mandaté par lui, conformément aux indications figurant dans le Bon de Commande de Service et/ou dans tout autre document remis au Client. Le Client autorise, par la signature du Contrat de Service, ALLEO ou le tiers désigné par lui à accéder dans des conditions de sécurité satisfaisantes, aux locaux auxquels il lui est nécessaire d'avoir accès pour procéder à l'Installation. ALLEO ne sera pas responsable des dysfonctionnements et/ou indisponibilité du service téléphonique du Client pouvant survenir pendant l'Installation. Lors de l'Installation, des tests de conformité sont réalisés en présence du contact technique sur le Site Client désigné dans le Bon de Commande de Service ou, à défaut, d'au moins un représentant du Client. À l'issue des tests, les Parties signent un procès-verbal consignait les résultats de ces tests (ci-après « Procès-Verbal »). En cas de formulation de réserves, ALLEO effectue les corrections nécessaires et de nouveaux tests sont effectués en présence d'un représentant du Client à une date fixée par ALLEO ; un nouveau Procès-Verbal sera alors soumis au Client pour acceptation. La signature du Procès-Verbal ne sera ajournée qu'en cas de constat de non-conformité majeure empêchant l'utilisation du Service. En cas de persistance de réserves de non-conformité majeure à l'issue du troisième (3e) rendez-vous d'Installation, ALLEO pourra, de plein droit, résilier le Contrat de Service, le Client étant dans ce cas redevable des frais indiqués à l'article 6.4 ci-après. Le Service sera réputé Mis en Service à la première des deux échéances suivantes : à la date de signature du Procès-Verbal par le Client, laquelle signature vaut réception définitive et sans réserve du Service par ce dernier ou dès le jour où les premières communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service. En cas de retard dans la Mise en Service imputable au Client, notamment en cas de refus non motivé de signature du Procès-Verbal ou de non-respect de trois (3) rendez-vous consécutifs d'installation, ALLEO se réserve le droit de ne pas activer le Service. Dans un tel cas, ALLEO pourra également et de plein droit, après en avoir informé le Client, résilier le Contrat de Service, ce dernier étant dans ce cas redevable des frais indiqués à l'article 6.4 ci-après.

3.4 Desserte Interne - Si la distance entre la tête de ligne de l'OBL et le Matériel excède une distance de trois (3) mètres, une prestation complémentaire de câblage de la Desserte Interne peut être commandée par le Client auprès d'ALLEO. Cette prestation, réalisée lors de l'Installation, comprend :

- la fourniture du câble supérieur à trois (3) mètres et inférieur à trente (30) mètres et la fourniture du dispositif de raccordement à l'extrémité,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux-plafond ou un faux-plancher, sans déplacement de mobilier et sans démontage / remontage de faux-plafond ou faux-plancher,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de trois (3) mètres.

Dans les cas non couverts par la prestation décrite ci-dessus, et sous réserve de faisabilité technique, les travaux pourront être réalisés sur devis par ALLEO. Le Client disposera alors d'un délai de sept (7) jours pour accepter ou refuser le devis. À défaut d'acceptation, le Client sera tenu de réaliser les travaux à ses frais et sous sa responsabilité avant l'Installation, ALLEO ne pouvant en aucun cas être tenu pour responsable des éventuels retards et/ou incidents survenus lors de l'Installation dès lors que lesdits retards et/ou incidents sont dus à la Desserte Interne réalisée par le Client et/ou sous son contrôle.

3.5 Déménagement - Le Client pourra demander par Notification adressée au Prestataire le déménagement de son Service d'un Site Client vers un autre Site Client. Un Bon de Commande de Service prévoyant les modalités de transfert du Service d'un Site Client à l'autre sera alors établi et prévoira notamment, les modalités de transfert du Matériel, des Équipements, du Lien d'Accès et le cas échéant du Lien de Back up, ainsi que la poursuite du Service sur le nouveau Site Client. Il sera également fait mention de l'estimation de la période d'interruption du Service nécessaire à la réalisation de ces opérations (cette période ne sera pas prise en compte dans le calcul des Objectifs de Qualité de Service). Le nouveau Bon de Commande de Service signé par les Parties

se substituera à l'ancien Bon de Commande de Service rendu caduc et prévoira de nouveaux Frais Initiaux couvrant les frais liés au déménagement et les frais liés à la mise en place du Service sur le nouveau Site.

3.6 Commandes Additionnelles et Modifications du Contrat de Service. - Le Client pourra procéder à des Commandes Additionnelles et/ou modifier le Contrat de Service. En cas de Commande Additionnelle, la livraison et/ou la Mise en Service ou l'entrée en vigueur de la modification est subordonnée à l'acceptation par ALLEO d'un nouveau Bon de Commande de Service. Les modifications du Contrat de Service telles que la suppression d'Options (à l'exception de la résiliation de Postes ou de la résiliation totale du Service sur le Site Client régie par l'article 7 ci-après) ainsi que les Commandes Additionnelles d'Options, seront effectives le premier (1er) jour calendaire du mois suivant la date d'acceptation de la Commande Additionnelle par ALLEO.

4. Inscription dans les annuaires universels

4.1 Le Client est informé que, sauf avis contraire de sa part, ses coordonnées seront transmises aux éditeurs d'annuaires et opérateurs de renseignements avec lesquels ALLEO a contractualisé. Les éditeurs d'annuaires peuvent mettre en place, sous leur entière responsabilité, des règles éditoriales contraignantes et procéder à des traitements sur certaines des données transmises (rubricage de l'activité professionnelle, type et format de parution du numéro notamment). Le Client garantit ALLEO de l'exactitude de toutes les informations fournies sur le formulaire type d'ALLEO, en vue de son inscription sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées et/ou accessibles par un service de renseignements téléphoniques.

4.2 Le Client est informé qu'il peut gratuitement et dans le respect des articles R10 et suivants du Code des postes et des communications électroniques, exercer les droits suivants sur les données transmises par ALLEO :

- de ne pas être mentionné sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements,
- que ces listes ne comportent pas l'adresse complète de son domicile sauf lorsque l'activité professionnelle mentionnée consiste à fournir des biens ou des services aux consommateurs,
- de s'opposer à ce qu'une référence à son sexe figure dans les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements (sous réserve d'homonymie),
- de demander que seule figure l'initiale de son prénom sur les listes d'abonnés ou d'utilisateurs publiées ou susceptibles d'être consultées par les services de renseignements (sous réserve d'homonymie),
- que les données à caractère personnel le concernant issues des listes d'abonnés ou d'utilisateurs ne soient pas utilisées dans des opérations de prospection directe soit par voie postale, soit par voie de communications électroniques, à l'exception des opérations concernant la fourniture du service téléphonique au public et relevant de la relation contractuelle entre ALLEO et le Client,
- que ces données ne soient pas mentionnées sur des listes d'abonnés ou d'utilisateurs permettant la recherche inversée de l'identité de l'abonné et de l'utilisateur à partir de son numéro de téléphone.

5. Objectifs de qualité de service

5.1 Notification de Défaillance. - ALLEO fournit au Client un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi sept jours sur sept (7j/7) des Défaillances de fonctionnement du Service signalées par le Client (ci-après désignées indistinctement « **Notification de Défaillance** »). Avant de signaler une Défaillance, le Client s'assurera que cette Défaillance ne se situe pas sur les équipements du Client et/ou les Sites Clients. Le Client devra apporter sa pleine coopération pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre, en particulier en fournissant toutes les informations requises par ce dernier. Toute Notification de Défaillance adressée par le Client sera effectuée en priorité par mail à l'adresse support@alleo.fr, ou par téléphone au **0385509803** ou à partir de toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par ALLEO. Dès réception d'une Notification de Défaillance, ALLEO procédera à une qualification de Défaillance puis ouvrira un ticket référencé par un numéro unique communiqué au Client.

5.2 Délais de Mise en Service. - ALLEO fera ses meilleurs efforts pour que la Date de Mise en Service intervienne au plus tard le jour de la Date Indicative de Mise en Service communiquée par ALLEO (ci-après « **Objectif de Mise en Service** »). Le Client pourra, sur demande et sous réserve que le retard ne lui soit pas imputable, bénéficier auprès d'ALLEO d'un avoir égal à quinze (15) euros par poste installé sur le Site Client si la Date de Mise en Service intervient plus de vingt (20) jours ouvrés après la Date Indicative de Mise en Service communiquée.

5.3 Objectif de Disponibilité du Service. - Sur une période de référence d'un (1) mois, ALLEO s'efforcera d'atteindre un taux de disponibilité d'au moins 99,75% (ci-après désignés « **Objectif de Disponibilité du Service** »). Sur une période de référence, on désignera par « **Taux de Disponibilité** », le ratio de un (1) moins la somme sur la période de référence des Délais de Rétablissement divisé par la durée totale de la période de référence, soit six cents (600) minutes par Jour Ouvrés.

Pour un Site Client donné, si le Taux de Disponibilité n'atteint pas l'Objectif de Disponibilité du Service, le Client pourra, à sa demande, bénéficier auprès d'ALLEO d'un avoir égal à un pourcentage

- des Redevances Mensuelles sur l'Abonnement et les Options du site payables au titre du mois au cours duquel est intervenue la Défaillance,
- de la moyenne des Consommations du site payables au titre des trois (3) mois précédents le mois au cours duquel est intervenue la Défaillance et ce, tel que mentionné dans le tableau ci-après :

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir
En deçà de 99,75 et jusqu'à 99,2%	5%
De 99,2 à 98%	8%
Moins de 98%	15%

5.4 Objectif de Rétablissement du Service. - ALLEO s'efforcera 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 (ci-après

« **Objectif de Rétablissement du Service** »). L'Objectif de Rétablissement du Service s'entend en Heures Ouvrables. Aucune pénalité ne sera due par ALLEO si l'Objectif de Rétablissement du Service n'est pas atteint.

5.5 L'octroi des avoirs mentionnés au présent article 5 constituera la seule obligation et indemnisation due par ALLEO et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. La responsabilité d'ALLEO ne pourra pas être engagée et aucun avoir ne sera accordé par ALLEO lorsque l'Interruption ou le non-respect d'un ou de plusieurs Objectif(s) de Qualité de Service défini(s) au présent article 5 résultera : d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Générales de Service ; du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ; du fait d'un Équipement du Client, du Site Client ou d'un service non fourni par ALLEO ; d'une maintenance planifiée ; d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel ALLEO est raccordé ; de trafic du Client excédant la capacité du Service.

5.6 L'émission par ALLEO d'avoirs est soumise aux limites suivantes : le montant d'avoirs pour Objectif de Qualité de Service émis sur toute période de trente (30) jours consécutifs sera plafonné à vingt pourcents (20%) des Redevances Mensuelles et des Consommations mensuelles dues au titre du Service défaillant ; les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

6. Durée - Résiliation

6.1 La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives d'un (1) an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Toutefois, en cas de signature par le Client d'un Contrat de Location et par dérogation, les règles de reconduction du Contrat de Service seront celles prévues par le Contrat de Location.

6.2 Dans le cas d'une résiliation totale du Service sur le Site Client intervenant pendant la Période Initiale, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera égal à la somme des Redevances Mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de la Période Initiale. En cas de résiliation pendant une Période de Reconduction donnée, le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera égal à la somme des Redevances Mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de la Période de Reconduction en cours lors de la résiliation.

6.3 Dans le cas de résiliation d'Options, que ce soit pendant la Période Initiale ou pendant une Période de Reconduction, aucun frais de résiliation ne sera dû par le Client. Dans le cas de résiliation de Postes, le Client sera redevable de Frais de Résiliation Anticipée de quatre-vingt-dix (90) euros par Poste résilié.

6.4 Nonobstant l'application des articles 6.2 et 6.3 ci-dessus, le Client sera redevable dans tous les cas, de frais d'interruption anticipée du Service ou d'un Service Additionnel au titre du Lien d'Accès et le cas échéant du Lien de Back up souscrits pour tout Site Client, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

7. Tarification

7.1 Les Consommations sont facturées à terme échu au Client. Les Frais Initiaux sont facturés à la Mise en Service. Les Redevances Mensuelles seront dues par le Client à compter de la Mise en Service et prorata temporis entre la date de Mise en Service et la date de début de la première période de référence.

7.2 Selon la mention portée dans le Bon de Commande de Service, tout ou partie des Consommations du Client pourra être facturé forfaitairement et inclus dans le montant de la Redevance Mensuelle (ci-après « Forfait de Consommation »). Dans cette hypothèse, les dispositions de l'Article 5.1 des Conditions Générales de Service s'appliqueront aux Consommations incluses dans le Forfait. Dans tous les cas, sauf mention contraire indiquée dans le Bon de Commande de Service, les Consommations du Client seront facturées sous forme de Consommations entre la Date de Mise en Service et la date de début de la première période de facturation. Il est également précisé que les crédits de communications téléphoniques résiduelles non consommées au cours d'une période de facturation ne sont pas reportés sur les périodes de facturation ultérieures.

7.3 ALLEO se réserve le droit de facturer au Client des frais selon les tarifs standards d'ALLEO en vigueur (ci-après individuellement désignés « **Frais Additionnels** ») en cas d'intervention d'un technicien d'ALLEO sur un Site Client, lorsque ladite intervention: a pour but de corriger un problème avec le Matériel et/ou les Équipements lorsqu'ALLEO ou le tiers désigné par lui n'obtient pas un accès immédiat au Matériel et/ou aux Équipements dès son arrivée sur le Site Client; est effectuée en réponse à une demande du Client sans que des problèmes soient ensuite constatés avec le Matériel et/ou les Équipements; est nécessaire pour achever l'Installation qui devait être effectuée lors d'une date fixée d'un commun accord entre les Parties et qui n'a pas pu être terminée pour une raison imputable au Client; (iv) a fait l'objet d'une annulation de la part du Client moins de quarante-huit (48) heures ouvrées avant la date d'intervention prévue.

7.4 ALLEO se réserve le droit de modifier le montant des différents Frais Additionnels et/ou des Frais Initiaux applicables sous réserve d'en notifier préalablement le Client au moins trente (30) jours avant la prise d'effet de ladite modification.

8. Responsabilités du client

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 ALLEO 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, ALLEO 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 ALLEO 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.

ALLEO 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 ALLEO
ET
- le site du client concerné utilise exclusivement des routeurs ET des équipements téléphoniques ou softphone (Pronto) fournis par ALLEO
ET
- aucune modification par rapport aux configurations des équipements fournies par ALLEO n'a été faite.
ET
- le Client ne commet pas d'acte de négligence ou de malveillance

Dans tous les autres cas, la responsabilité d'ALLEO 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.