

**CONDITIONS SPECIFIQUES DE SERVICE VGA**
**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 :

- « **Accès VGA** » désigne, dans le cadre des présentes Conditions Spécifiques de Service VGA, un Accès de Base isolé ou un Groupement d'Accès de Base qui bénéficie du Service.
- « **Accès de Base Isolé** » désigne un type d'accès au service RNIS. Il comprend deux canaux B à 64 kbit/s chacun et un canal D à 16 kbit/s donnant accès à une interface appelée « interface RNIS ». Un Accès de Base Isolé est identifié par un numéro de désignation (ND) ou un numéro de désignation d'installation (NDI) supportant un contrat de raccordement.
- « **Groupement d'Accès de Base** » désigne un ensemble d'Accès de base regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Un accès (ligne) du Groupement, appelé « Accès (ligne) de tête de Groupement », porte le numéro qui identifie le groupement. Son numéro est le Numéro de Désignation du Groupement (NDI). Un Groupement d'Accès de Base est constitué d'au moins deux Accès de base à la même adresse géographique. Il regroupe jusqu'à six Accès en premier équipement, extensible à huit.
- « **Accès (ligne) analogique isolé** » désigne la ligne téléphonique isolée raccordée au réseau téléphonique de France Telecom qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND)
- « **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 3.1 des Conditions Spécifiques de Service Accès VGA.
- « **Date de Mise en Service** » désigne la date à laquelle le Service est réceptionné tacitement par le Client et qui est définie à l'article 3 des Conditions Spécifiques de Service Accès VGA.
- « **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.
- « **Équipements du Client** » désigne le ou les équipement(s) de télécommunication et tout équipement connexe, propriétés du Client ou sous son contrôle et notamment les Équipements Data et les téléphones du Client.
- « **Équipements Data** » désigne les télécopieurs, les terminaux de paiement, les machines à affranchir, les minitels, les modems ainsi que tout autre Équipement du Client (autre que les téléphones) reliés au PABX ou à l'IPBX du Client.
- « **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.
- « **ND** » (Numéro de Désignation) désigne le numéro de téléphone de l'Accès VGA (ligne).
- « **NDI** » (Numéro de Désignation de l'Installation) désigne le numéro de téléphone de l'Accès VGA (ligne) tête de groupement.
- « **Numéros SDA** » désigne la plage de numéros de téléphone géographiques correspondant au nombre d'extensions gérées par le PABX ou l'IPBX du Client et qui permettent aux postes téléphoniques du Client d'être directement joignables.
- « **OBL** » (Opérateur de Boucle Locale) désigne l'opérateur qui fournit les accès téléphoniques sur le Site Client avant la fourniture du Service.
- « **PABX ou IPBX du Client** » désigne l'autocommutateur d'un Site Client, propriété du Client ou loué par celui-ci auprès d'un tiers.
- « **Réseau** » désigne le réseau de télécommunications d'ALLEO acheminant le trafic téléphonique et/ou le trafic Internet en provenance ou à destination du Client, à l'exclusion des Lignes Analogiques, des Liens d'Accès DSL 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.
- « **Service** » désigne le Service Accès VGA, objet des présentes Conditions Spécifiques de Service.
- « **Site Client** » désigne le site du Client situé en France métropolitaine où le Service est fourni par ALLEO et dont la ou les adresse(s) figure(nt) dans le Bon de Commande de Service.
- « **VGA** » désigne la prestation de service de «Vente en Gros de l'Abonnement » fournie par France Telecom au Prestataire.

**Description et conditions d'utilisation du service**

- 2.1 Le Service fourni par ALLEO est un service téléphonique qui permet l'acheminement sur le Réseau des communications téléphoniques du Client, en provenance ou à destination des numéros du Client tout en conservant les Équipements du Client. Les communications vers des numéros spéciaux ou des numéros d'urgence ne sont pas acheminées par ALLEO dans le cadre du Service et restent acheminées par l'OBL, étant précisé que l'ensemble des communications entrantes et sortantes (y compris vers des numéros spéciaux ou d'urgence) sera facturé par ALLEO.
- 2.2 Le Service peut être fourni sur les Liens d'Accès existant du Site Bénéficiaire, à savoir :
  - sur un Accès de Base Isolé existant ou,
  - sur un Groupement d'Accès de Base existant ou,
  - sur une ligne analogique ou un groupement de lignes analogiques
- 2.3 La fourniture du Service sur un Site Client suppose le passage en Accès VGA du Lien d'Accès existant par la migration d'un Accès de Base Isolé ou d'un Groupement d'Accès de Base, supportant un contrat de raccordement chez l'OBL. En cas de migration d'un Accès de Base Isolé ou d'un Groupement d'Accès de Base actif, bénéficiant d'une offre de détail de l'OBL sur le canal D, le Client prend la responsabilité d'entreprendre préalablement toutes les démarches nécessaires à la résiliation de ladite offre de détail. Le Client autorise ALLEO à agir en son nom et pour son compte afin d'effectuer, en son nom et pour son compte, auprès de l'OBL, l'ensemble des démarches nécessaires à la mise en œuvre du Service pour ses Liens d'Accès.
- 2.4 Le Service maintient, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'OBL sur le Lien d'Accès (les dénominations commerciales de l'OBL pour ces services sont les suivantes : 3131, Auto Rappel, Mémo Appel, Secret Appel/Appel, PCV France).
- 2.5 Les Accès de Base Isolés ou les Groupements d'Accès de Base suivants ne sont pas éligibles au Service :
  - Accès supportant un poste d'exploitation de France Telecom (postes internes à France Telecom).
  - Accès (ligne) corps d'un groupement technique.
  - Accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation/re-numérotation ou de déménagement.
  - Accès faisant l'objet d'une commande d'un service haut débit en cours de traitement.
  - Accès temporaire.
  - Cabines et publiphones.
- 2.6 La mise en œuvre du Service implique la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'OBL, ainsi que toute présélection existante. Néanmoins, la location des Équipements Data restera facturée par l'OBL. La mise en place du Service ne permet plus au Client de sélectionner, appel par appel, un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'opérateurs de téléphonie autres qu'ALLEO.
- 2.7 Il appartient au Client de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages des câbles suivis mis à la disposition de l'OBL sur le Site du Client. Le Client doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux du ou des câble(s) de raccordement en cas de détérioration de celui-ci ou ceux-ci.
- 2.8 Le Client prendra les mesures nécessaires afin de s'assurer que ses Équipements sont agréés ou à défaut ont fait l'objet d'une attestation de conformité.

**Installation et mise en service**

- 3.1 Une fois l'ensemble des documents contractuels, complétés et signés parvenus à ALLEO, 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 la migration du Lien d'Accès du Client. 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. Le Service sera réputé Mis en Service dès le jour où les premières communications téléphoniques peuvent être établies sur le Site Client via le Service.

**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

(rubriquage 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.

## 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 au Prestataire 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](mailto: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 trente pourcents (30%) d'une Redevance Mensuelle si la Date de Mise en Service intervient plus de dix (10) jours ouvrés après la Date Indicative de Mise en Service prévue par le Bon de Commande de Service. Cet avoir sera de cinquante pourcents (50%) 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 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.

5.4 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 : (i) d'un cas de force majeure tel que mentionné dans Conditions Générales de Service ; (ii) du fait d'un tiers ou du fait du Client (notamment en cas d'acte ou d'omission de ce dernier) ; (iii) du fait d'un Équipement du Client, du PABX et/ou de l'IPBX du Client, du Site Client (notamment du LAN du Client) ou d'un service non fourni par ALLEO ; (iv) d'une maintenance planifiée ; (v) d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par l'Opérateur auquel ALLEO est raccordé ; (vi) de trafic du Client excédant la capacité du Service.

5.5 L'émission par ALLEO d'avoirs est soumise aux limites suivantes : (i) 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 ; (ii) les avoirs résiduels ne seront pas reportés à des périodes ultérieures.

## Durée

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.

6.2 Dans le cas d'une résiliation du Service 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 Utilisateur sera égal à vingt pourcents (20%) de la somme des Redevances Mensuelles restant dues jusqu'à l'expiration de la Période de Reconduction en cours lors de la résiliation.

6.3 Nonobstant l'application de l'article 6.2, le Client sera redevable dans tous les cas, des frais d'interruption anticipée du Service au titre de chaque Accès VGA souscrit par le Client, y compris lorsque la fin du Contrat de Service intervient avant la Mise en Service.

## 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 de Consommation. 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 ou d'un tiers diligenté par lui sur un Site Client, lorsque ladite intervention est effectuée en réponse à une demande du Client sans que des problèmes soient ensuite constatés.

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.