

CONDITIONS PARTICULIERES SERVICES DATA ET VOIP

1 GÉNÉRALITÉS

Les présentes conditions particulières de vente s'appliquent aux services commercialisés et exploités par MUONA, opérateur français dans le domaine des télécommunications, déclaré auprès de l'ARCEP. Le terme « service » désigne les services de télécommunications ainsi que les produits commercialisés par MUONA. Les conditions spécifiques propres à chaque service définissent leurs caractéristiques ainsi que les tarifs qui leur sont applicables. Le Client souscrit au service en ayant pris connaissance des spécificités techniques liées à ces offres. Le service est réservé aux professionnels pour leurs besoins propres. La revente, location ou mise à disposition du service à des tiers sont soumises à un contrat de revente ou de partenariat. Ces conditions particulières de vente complètent nos conditions générales de vente.

2 PRODUITS ET SERVICES

L'accès au service de téléphonie sur le réseau internet est subordonné à ce que le Client dispose d'un accès internet. Le service est destiné aux particuliers et aux entreprises dans le cadre d'un usage conversationnel et personnel et en dehors des professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux.

Les forfaits illimités sont réservés à un usage individuel et ne peuvent pas être mutualisés sur plusieurs numéros. Pour recevoir ses appels, le Client bénéficie d'un numéro de téléphone français du type 01/02/03/04/05/08/09, joignable depuis l'étranger en composant le format international +33 (0)1/2/3/4/5/8/9. Pour le suffixe 08 tous les numéros ne sont pas joignables depuis l'étranger. MUONA peut également attribuer des numéros internationaux propres à chaque pays, sous réserve de couverture.

Pour les forfaits illimités : attribution d'un nouveau numéro de téléphone et appels illimités depuis le fixe vers tous les fixes (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) et mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) en France Métropolitaine ; hors numéros spéciaux et dans la limite de 120 destinataires différents par mois de facturation.

3 TARIFS ET PAIEMENT

3.1. Le Client s'engage à payer MUONA en rémunération des services fournis.

3.2. Les frais de mise en service (FMS) et/ou frais d'activation de service (FAS) et d'abonnement sont à la charge du Client.

3.3. Chaque début de mois calendaire, le client aura à sa disposition ses détails de télécommunication sur demande auprès de MUONA.

4 ENGAGEMENTS MUONA

4.1. MUONA s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du

service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs.

4.2. MUONA s'engage à une garantie de moyen et non de résultat ainsi qu'à apporter toute la compétence et le soin nécessaires à la fourniture des services et à mettre en œuvre toutes les dispositions nécessaires afin d'assurer de manière permanente et continue l'exploitation du réseau.

4.3. La responsabilité de MUONA ne saurait être engagée, notamment, sans que cela soit exhaustif :

- en cas de mauvaise utilisation par le Client et/ou ses correspondants, des services,
- en cas de non-respect des procédures d'installation ou d'utilisation du matériel, et notamment en cas d'utilisation par le Client ou son correspondant de matériel incompatible avec le fonctionnement du service ou susceptible d'en perturber le fonctionnement,
- en cas de divulgation, par tous moyens, du ou des codes d'accès aux services à une tierce personne non autorisée,
- en cas de dysfonctionnement total ou partiel du service résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par des opérateurs auxquels est connectée MUONA,

- en cas d'aléas de propagation d'ondes électromagnétiques qui peuvent entraîner des perturbations ou des indisponibilités locales,

- en cas de dommages indirects subit par le Client du fait d'un mauvais fonctionnement des services, tels que notamment toute perte d'exploitation, tout préjudice commercial, financier ou moral,

- en cas de suspension dans l'exécution des services dans le cadre de la maintenance du réseau, étant précisé que, sauf urgence, ces opérations seront effectuées en dehors des périodes de haut trafic et qu'un soin particulier sera apporté afin de réduire au maximum la période d'indisponibilité,

- en cas de restriction à la fourniture des services ou de cessation du droit d'exploitation des réseaux décidés par l'autorité publique.

- en cas de forces majeures telles que les intempéries exceptionnelles, les catastrophes naturelles, les incendies, les inondations, la foudre, les surtensions électriques, les attentats, le cas de grèves et les restrictions légales ou réglementaires à la fourniture de services de télécommunications, et tout autre événement de force majeure ou cas fortuit au sens de l'article 1148 du Code Civil.

5 GARANTIES ET RENONCIATION

5.1. MUONA se réserve le droit de demander au Client, lors de la conclusion du contrat de services ou à tout moment au cours de son exécution, et notamment en cas de retard ou d'incident de paiement, le versement d'un dépôt de garantie, l'engagement d'une caution ou le paiement de la facture. Le dépôt de garantie n'est pas producteur d'intérêts.

5.2. MUONA peut, sans préavis, utiliser le dépôt de garantie afin de faire face à tous coûts, pertes ou responsabilités encourus consécutivement à un manquement aux obligations stipulées aux présentes conditions de services par le Client.

Conditions particulières de Service aux services Data et VoIP

5.3. La restitution du dépôt de garantie ou la décharge de la caution interviennent au maximum 1 mois après la résiliation du contrat de services, sous réserve du règlement par le Client de l'intégralité des sommes restant dues à MUONA.

6 MAINTENANCE PRÉVENTIVE

MUONA se réserve le droit de couper le réseau en dehors des jours ouvrables et de préférence la nuit pour des opérations de maintenance profonde, dans la limite d'une durée maximale de 4 heures. Le Client accepte par avance ces éventualités.

7 INDEMNITÉS SUR LA DISPONIBILITÉ DE SERVICE

Les indemnités sur l'indisponibilité du service sont globales et forfaitaires et réparent le préjudice du Client, elles excluent, de ce fait, toute demande de dommages-intérêts du Client à MUONA à ce titre et ne sont applicables qu'une fois par mois. Le calcul du délai et de la prise en charge démarre à partir de l'heure et la date d'obtention d'un « ticket incident » auprès de notre service client accessible par téléphone 04 28 28 28 28 ou par e-mail support@lafibrelyonnaise.fr. Le taux de disponibilité garantie des services de téléphonie IP MUONA est supérieur à 99,90 %. En cas de non atteinte de ce taux de disponibilité, une pénalité sous forme d'avoir défini comme un pourcentage du montant hors taxes des frais fixes payables au titre du service sans prise en compte des consommations téléphoniques du Client. Ce référentiel sera appelé « facture mensuelle de référence ». Celle-ci est calculée sur la moyenne mensuelle des 3 derniers mois calendaires écoulés est définie suivant la méthode de calcul ci-dessous :

- Taux de Disponibilité : de 99,90% à 99,50% ◊ Indemnité pour indisponibilité de 6% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Taux de Disponibilité de 99,49% à 97,00% : Indemnité pour indisponibilité de 12% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Taux de Disponibilité inférieur à 97,00% : Indemnité pour indisponibilité de 24% du montant de la « facture mensuelle de référence »

Calcul du Taux : Taux de disponibilité (%) = [(Période de référence – Temps cumulé d'indisponibilité) : (Période de référence)] X100

La période de référence est l'année, et débute le premier jour de l'accès au service. Ces pénalités s'appliquent si les liens internet sont fournis par MUONA et ne s'appliquent pas aux offres ne disposant pas de liens de secours. Il est entendu par indisponibilité du service une coupure franche et continue du service de plus de 5 minutes.

8 INDEMNITÉS SUR LA GARANTIE DE TEMPS DE RÉTABLISSEMENT

Le Client doit avoir souscrit au service. Les indemnités sur les garanties de temps de rétablissement (GTR) sont globales et forfaitaires et réparent le préjudice du Client, elles excluent, de ce fait, toute demande de dommages-intérêts du Client à MUONA à ce titre et ne sont applicables qu'une fois par mois. Le calcul du délai et de la prise en charge démarre à partir de l'heure et la date d'obtention d'un « ticket incident » auprès de notre service client accessible par téléphone et e-mail.

Les indemnités pour non respect de la garantie du temps de rétablissement du service sont définies par liaison et non par canal, elles sont cumulables avec l'indemnité sur la disponibilité du service et sont les suivantes :

- Remise en service jusqu'à 60 mn après le délai de la GTR garantie 1% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Remise en service + de 60 mn à 120 mn après le délai de la GTR garantie: 1.5% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Remise en service + de 120 mn à 240 mn après le délai de la GTR garantie: 2% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Remise en service + de 240 mn à 480 mn après le délai de la GTR garantie: 2.5% du montant de la « facture mensuelle de référence »

- Remise en service + de 480 mn après le délai de la GTR garantie: 3% du montant de la « facture mensuelle de référence »

Ces tranches sont cumulables. Ces pénalités s'appliquent si les liens internet sont fournis par MUONA et ne s'appliquent pas aux offres ne disposant pas de liens de secours. Le temps d'indisponibilité est calculé hors cas de force majeure et maintenance préventive du réseau, hors incident du fait du Client ou du Client final, hors défaut d'énergie sur le site du Client, hors incident provenant d'un élément extérieur au réseau de télécommunications sous la responsabilité de MUONA, ou impossibilité d'intervention sur le site du Client, et à l'exclusion des heures comprises entre vingt (20) heures et huit (8) heures, en cas d'intervention nécessaire sur un point haut extérieur du réseau et à l'exclusion d'intervention nécessitant une demande d'autorisation spécifique auprès d'un tiers.

9 PRE-REQUIS DU RESEAU LOCAL

Lors de la mise en service de fonctionnalités de voix sur IP, le réseau local (LAN) est utilisé pour le transport classique des données et des services téléphoniques. Pour assurer un niveau de qualité de service optimal, chaque site doit néanmoins disposer d'infrastructures de câblage interne et de réseau local répondant à certains critères, les pré-requis techniques au niveau du réseau local sont les suivants :

9.1. Réseau Local

Les locaux destinés à être équipés doivent disposer d'un réseau informatique de type Ethernet avec au minimum une prise informatique par utilisateur. Le réseau local en place doit disposer à minima d'un câblage certifié de catégorie 5 et de connecteurs 100BaseT (soit un débit théorique de 100 Mbit/s).

9.2. Equipements actifs

Les équipements actifs du réseau local doivent être de type « switch » pour éviter les goulots d'étranglement. Pour du matériel actif mutualisé voix / data, MUONA recommande de disposer d'équipement intégrant la gestion de la qualité de service et de VLAN (802.1p, 802.1q). Dans le cas d'une architecture avec plusieurs éléments actifs, ceux-ci devront de préférence être reliés par des liaisons de type Gigabit sur le réseau local.

9.3. Alimentation électrique des téléphones

Certains téléphones proposés en Voix sur IP sont compatibles avec le standard POE (Power Over Ethernet)

et peuvent donc être alimentés par la prise réseau. Dans cette configuration, il est possible de s'affranchir d'une alimentation électrique externe et donc de simplifier les installations. Cela implique néanmoins la mise en place d'un matériel actif fournissant ce type de service c'est-à-dire un Switch POE sur lequel devront être connectées les prises à usage téléphonique. MUONA ne sera nullement engagée sur sa qualité de service ou sur la remise en cause de la facturation de ce service si ces pré-requis n'étaient pas respectés.

CACHET ET SIGNATURE DE L'ABONNE :

(Précédé de la mention Lu et approuvé, bon pour accord)

Fait à _____, Le ____/____/____