

CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Téléphonie Hébergée

PRÉAMBULE

SMILEO est un opérateur de service informatique et dispose à ce titre des moyens humains et matériels permettant la mise à disposition de prestations de mise à disposition, d'hébergement et d'infogérance de services de téléphonie hébergée dans le cloud et de services associés. Le Client s'est rapproché de SMILEO pour acquérir les prestations et services objet des présentes. Dans ce cadre, les Parties ont signé des conditions générales de services, applicables à l'ensemble des Prestations fournies par SMILEO au Client (ci-après les « Conditions Générales de Services ou CGS ») et auxquelles les présentes Conditions Particulières sont rattachées (ci-après « les Conditions Particulières ou CPS »). Le Client reconnaît avoir transmis à SMILEO l'intégralité des renseignements et documents nécessaires à la compréhension de son besoin. Le Client déclare en outre avoir eu connaissance de l'importance et de la nécessité d'apporter à SMILEO sa totale collaboration, en lui communiquant notamment toutes les observations et les éléments susceptibles d'avoir une incidence sur la bonne exécution du Contrat, afin de permettre l'aboutissement du projet.

Considérant que le Client souhaite confier sa téléphonie hébergée, ces numéros de téléphone principaux et secondaires, ces services de gestion téléphoniques, ces groupes d'appels, et tout autres services de télécom et de téléphonie à SMILEO ;

Considérant que le Client accepte de donner mandat à SMILEO pour mener à bien ses missions, il l'autorise à prendre contact avec les autres intervenants ou prestataires, et lui donne l'autorisation d'intervenir en son nom auprès de ces derniers ;

Considérant que les parties désirent confirmer leur entente par écrit ;

Considérant que les parties ont la capacité et la qualité d'exercer tous les droit requis pour la conclusion de l'entente constatée dans les présentes.

En conséquence de ce qui précède, les parties conviennent de ce qui suit,

Art. 1 – DEFINITIONS

- a. **Client** : désigne toute personne morale qui conclut un Contrat de Service en son nom et pour son compte, pour les besoins de son activité professionnelle et pouvant justifier d'une immatriculation au Registre du Commerce et des Sociétés, ou au répertoire des métiers, ou pour les professions libérales de son affiliation à un ordre professionnel, ou une déclaration en préfecture pour les associations loi de 1901, ainsi que toute personne morale de droit public dûment autorisée à conclure un Contrat de Service.
- b. **Contrat** : désigne l'ensemble contractuel constitué des documents listés à l'article 4. « Documents contractuels » et des présentes Conditions.
- c. **Application** : désigne l'application fournie par SMILEO dans le cadre du Service fonctionnant sur un dispositif compatible tel que smartphone, tablette ou ordinateur.
- d. **Date de Mise en Service** : désigne la date de fourniture effective du Service au Client
- e. **Installation Privée** : désigne l'installation privée du Client qui permettra d'accueillir, le cas échéant, les Équipements SMILEO.
- f. **Interruption** : désigne tout événement qui ne fait pas partie du fonctionnement standard du Service et qui cause une interruption totale du Service, c'est-à-dire l'impossibilité d'émettre et de recevoir un appel.
- g. **« Lien » ou « Lien d'Accès » ou « Lien Support »** : désigne le support qui permet de transporter le service de téléphonie hébergée. Il peut être fourni par UNYC ou non.
- h. **Portabilité ou conservation de(s) numéro(s) fixe(s)** : désigne l'opération par laquelle un Client, lorsqu'il change d'Opérateur fixe,

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES & CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Maintenance & Infogérance, Sauvegarde, Hébergement

conserve son(es) numéro(s) fixe(s) auprès de son nouvel Opérateur fixe.

- i. **Portage de numéro** : désigne l'opération par laquelle l'ancien opérateur désactive le(s) numéro(s) sur ses équipements téléphoniques, SMILEO active le(s) même(s) numéro(s) sur ses équipements téléphoniques.
- j. **Réseau** : signifie le réseau de télécommunications de SMILEO acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service.
- k. **« Service » ou « Service de téléphonie hébergée »** : désigne le service de téléphonie sur IP fourni par SMILEO au Client au titre des présentes Conditions Particulières, permettant l'acheminement des communications téléphoniques entrantes et sortantes.
- l. **Sélection directe à l'arrivée ou SDA** : désigne une plage de numéros de téléphone allouée ou portée par SMILEO.
- m. **Terminaux IP** : désigne les terminaux qui seront utilisés par le Client pour bénéficier du Service.
- n. **Centre d'Hébergement** : locaux du prestataire destiné à l'hébergement physique de matériels informatiques.
- o. **Données** : toutes informations numériques stockées par le client.
- p. **Matériels** : matériels et équipements informatiques.
- q. **Cloud** : service de stockage distant accessible depuis n'importe quel ordinateur dans le monde.
- r. **Tenant** : désigne un nuage privé dans lequel les données du client vont être stockées, le tenant est forcément privé et dédié au client.
- s. **Infrastructure informatique** : ensemble de périphériques informatiques composé d'ordinateurs, de serveurs, de serveurs téléphoniques, d'imprimantes, de systèmes de stockage de données, de périphériques divers.
- t. **Bon de commande, Devis, Proposition Commerciale** : désigne le document signé par le client, au format papier ou électronique, formalisant la commande du/des services.

Art. 2 – OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles SMILEO met à disposition du Client les outils permettant d'héberger le Service de téléphonie hébergée et ses services complémentaires, au sein d'un Datacenter sous responsabilité de SMILEO. L'infogérance étant effectuée par SMILEO.

Art. 3 – DESCRIPTION DU SERVICE

a. Service de téléphonie fixe sur réseau IP

Le Service permet au Client de bénéficier de services de téléphonie sur réseau IP en mode externalisé, permettant d'émettre et de recevoir des appels. Par ailleurs, le Client peut bénéficier de fonctionnalités évoluées, dont il reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent notamment :

- La gestion des communications : double appel, conférence à trois, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel, transferts d'appels ;
- L'usage d'une messagerie : message vocal, réception des messages par mail ;
- L'administration de groupe d'utilisateurs : ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs ;
- La supervision des lignes.
- L'utilisation d'applications de Softphonie optionnelle à installer sur Smartphone, Tablette ou PC ; cette fonctionnalité étant réputée accessoire et optionnelle.

Pour faire bénéficier du Service, SMILEO devra attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir un ou des numéros de téléphone, géographiques et/ou non géographiques, disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par SMILEO. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incessibles. Ils pourront néanmoins être des numéros de téléphone déjà utilisés par le Client selon la faisabilité technique et juridique de la Portabilité dudit numéro. Des frais supplémentaires seront alors demandés au Client.

L'accès aux Services de téléphonie sur le Réseau est subordonné à ce que le Client dispose d'un Lien Support.

Art. 4 – TERMINAUX

- a. **Terminaux utilisés avec le service :** Le Client s'engage à n'utiliser le Service qu'avec des Terminals IP agréés et fourni par SMILEO. Les Terminals IP non fourni par SMILEO pourront être « intégrés » seulement s'ils sont agréés ; l'intégration sera facturée 49€ HT /appareil. La livraison, le raccordement et la mise en service des Terminals IP pourront être effectués par SMILEO ou ses éventuels sous-traitants. Le Client s'engage à faire un usage du Service conforme au guide d'utilisation des Terminals IP remis par SMILEO lors de la Mise en Service.
- b. **Cas des terminaux loués :** A la demande du Client et après étude de ses capacités financières, les Terminals IP peuvent être loués par SMILEO au Client. Dans un tel cas de figure, le Client verse chaque mois à SMILEO un loyer au titre de la mise à disposition des Terminals IP. Sauf disposition particulière précisée dans le Bon De Commande, la location des Terminals IP demeure un accessoire du Service. Elle commence à la Date de Mise en Service et dure aussi longtemps que le Service fournit au titre du présent contrat. Les conditions financières (dépôt de garantie, montants des loyers, etc...) de la location des Terminals IP sont précisées dans le Bon de Commande.

Conditions particulières pour les téléphones loués :

1. Option d'achat et clause de réserve de propriété

En tout état de cause, les Terminals IP loués par SMILEO au Client demeurent la propriété exclusive SMILEO pendant toute la période de location et au complet paiement de l'ensemble des loyers. Le Client s'oblige à faire respecter en toute occasion et par tous moyens le droit de propriété SMILEO. Le Client s'interdit donc de céder, donner en gage ou en nantissement les Terminals IP loués sans l'accord écrit SMILEO. Le Client s'engage à s'opposer à toute tentative de saisie des Terminals IP, de revendication ou toute autre tentative d'un tiers visant à faire valoir des droits sur lesdits Terminals IP. Dans un tel cas de figure, le Client en avise immédiatement SMILEO. En parallèle, le Client doit élever toute protestation et prendra toutes mesures pour faire reconnaître le droit de propriété SMILEO qu'il aura avisé aussitôt. Si la procédure a été exécutée, le Client doit faire le nécessaire à ses frais pour en obtenir la main levée sans délai. A défaut, SMILEO pourra, si elle le souhaite, résilier le Contrat, conformément aux stipulations de l'art. 9 et de l'art. 10§b des Conditions Générales de Services.

2. Entretien des Terminals et Garanties

Les risques sur les Terminals IP sont transférés dès la mise à disposition du matériel chez le Client. SMILEO fait néanmoins ses meilleurs efforts pour assurer le bon fonctionnement des Terminals IP, incluant l'entretien pièces et main d'œuvre des Terminals IP utilisés normalement. Sont exclues les réparations des dommages causés par la foudre, les surtensions, un usage anormal, des détériorations accidentelles ou dans tout cas de force majeure. Dans ces cas, les frais de remise en état par SMILEO sont à la charge du Client. Sont également exclus de l'entretien les éléments mobiles (cordons, fils, prises) et les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire. En cas de dysfonctionnement des Terminals IP, constaté par le Client, il appartient à celui-ci de le signaler à SMILEO. Dans le cas où le déplacement de personnel de SMILEO sur le Site est jugé nécessaire par SMILEO, celui-ci est pris en charge par SMILEO au titre des présentes dans la limite d'une (1) intervention par an par Terminal IP. Lorsque le mauvais fonctionnement est établi, SMILEO se réserve le choix des pièces à modifier ou à changer, des réparations à effectuer ainsi que des moyens en main-d'œuvre nécessaires à la réparation des Terminals IP. Les frais de ports et de transports peuvent être portés à la charge du client si SMILEO estime que la faute de la panne incombe au client.

3. Fin de la location

Au terme de la durée de location convenue, ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer à SMILEO les Terminals IP

loués, le port étant à la charge complète du client (port + assurance).
Des frais de remise en état peuvent être demandés au Client.

- c. **Installation des terminaux IP :** Si des Terminals IP sont inclus dans la Commande, SMILEO peut procéder à leur installation et paramétrage sur Site. Au titre de cette prestation SMILEO assure l'installation et la mise en service des Terminals IP nécessaires au bon fonctionnement du Service. Cette installation peut être réalisée par SMILEO ou tout tiers désigné par celle-ci. Elle peut nécessiter plusieurs interventions. Le Client devra faciliter l'accès à son Site pour permettre la réalisation de cette prestation, et fera son affaire de l'obtention des autorisations éventuellement nécessaires à cet effet. Dans l'hypothèse où SMILEO constaterait lors du rendez-vous d'installation qu'il ne peut réaliser la Prestation pour une raison imputable au Client, SMILEO facturera au Client un montant forfaitaire de 250 € HT (correspondant aux frais de déplacement du technicien).
- d. **Modification des terminaux IP :** Toute intervention sur les Terminals IP opérée sans l'accord exprès, préalable et écrit de SMILEO est interdite et peut entraîner la facturation au Client des frais de remise à niveau et la résiliation du Contrat. SMILEO peut, s'il estime que l'évolution technique le rend nécessaire, sans modifier les présentes Conditions, remplacer temporairement ou définitivement tout ou partie des Terminals IP par d'autres Terminals IP remplissant les mêmes fonctions et présentant des qualités similaires à celles des Terminals IP remplacés, et ce sans que le Client ne puisse s'y opposer.
- e. **Remplacement des terminaux IP :** S'ils ont été commandés à SMILEO par le Client, SMILEO s'engage à procéder au remplacement des Terminals IP signalés comme défectueux par le Client une fois que celui-ci en a valablement informé le support (art. 17 des Conditions Générales de Services). Le remplacement des Terminals défectueux est effectué gratuitement par SMILEO sous réserve :
- Du respect de la procédure précitée concernant le support ;
 - Que le Terminal IP ait été utilisé et entretenu conformément aux instructions du constructeur ;
 - Qu'il soit toujours sous la garantie du constructeur.

Si le Client en est propriétaire, la propriété du Terminal IP remplacé est transférée à SMILEO au jour de l'échange tandis que le Client devient propriétaire du Terminal IP de remplacement. Le Terminal IP de remplacement peut être neuf, auquel cas il est garanti pendant la durée de la garantie du constructeur, ou reconditionné, auquel cas sa durée de garantie sera identique à celle restant à courir sur le Terminal IP remplacé. Dans tous les cas, la garantie du Terminal IP de remplacement ne saurait excéder la durée du Contrat. En cas de non-restitution du Terminal défectueux le Client se verra facturé du prix forfaitaire indiqué à ce dernier par SMILEO.

Art. 5 – APPLICATION DE SOFTPHONE

Sous réserve que l'option soit souscrite par le client, les applications de Softphonie donne accès aux fonctionnalités de communications listées ci-dessous, depuis un smartphone, un PC ou une tablette compatible :

- Appels entrants et sortant ;
- Annuaire d'entreprise ;

Le détail des fonctionnalités et leurs conditions d'utilisations et de mise à dispositions sont susceptibles de changer sans préavis. La ou les applications sont téléchargeables sur les plateformes de téléchargement de Google pour Android, d'Apple pour les mobiles et tablettes sous iOS, et depuis le site internet de SMILEO pour les PC. L'usage de l'application est conditionné à l'acceptation préalable par le client, sans aucune réserve, des conditions de contrat de licence de l'utilisateur final de la ou des applications de Softphonie, des plateformes de téléchargements, des présentes, et plus globalement de toutes conditions particulières nécessaires au bon fonctionnement du service.

L'attention du client est attirée sur le fait que l'installation, la maintenance et le bon fonctionnement des applications de Softphonie sont de sa seule responsabilité. Il en va de même pour les appareils (mobile, tablette ou PC) sur lesquels la ou les applications sont installées, SMILEO se dégage de toutes responsabilités en cas de dommages survenu sur les appareils, sur le réseau, ou tout autre élément à la suite de l'installation ou de l'utilisation de la ou des applications de Softphonie.

- a. **Prérequis techniques** : Le bon fonctionnement des Services ne peut être assuré qu'avec les équipements conformes aux spécificités techniques décrites dans les guides d'utilisation proposés au Client et sous réserve du respect par ce dernier des prérequis techniques communiqués par SMILEO. Ces prérequis concernent notamment la bande passante disponible du Lien Support, la configuration et le câblage du réseau interne.
- b. **Support de la ou des applications de Softphonie** : Le Client fait son affaire de l'assistance de ses Utilisateurs en ce qui concerne la connexion à l'application (vérification du login et mot de passe) et à son utilisation.
- c. **Avertissement** : L'application de téléphonie ne saurait remplacer les services de téléphonie traditionnels en ce qui concerne l'acheminement des appels à destination des services d'urgence. Il appartient au Client de prendre des dispositions de communications alternatives afin de s'assurer qu'il demeure en mesure d'émettre des appels d'urgence.
- d. **Suspension** : SMILEO pourra suspendre la ou les application(s) de Softphonie automatiquement et sans aucun préavis, en cas de détection d'usage inappropriés, comme (cette liste n'étant pas limitative, et pouvant évoluer sans préavis) :
 - Usage frauduleux, illégaux ;
 - Harcèlement téléphonique ;
 - Appels automatisés ;
 - Utilisation du service pour multiplier les utilisateurs sans régulariser le nombre de licences facturées ;
 - Usage en centre d'appel ;
 - Usage à l'étranger sur une période glissante de plus de 60 jours, ou une période totale de plus de 90 jours cumulés sur 365 jours.
 - Plus globalement tout usage qui ne serait pas un usage en « bon père de famille ».

Art. 6 – ESPACE CLIENT & INTERFACE DE GESTION

- a. **Espace client** : Accessible sur simple demande du client à billing@smileo.fr ; Cet espace lui permet de retrouver ces factures d'achats, d'abonnements, et de locations.
- b. **Interface de Gestion** : Ce service permet au Gestionnaire du Client et à ses Utilisateurs d'activer et de configurer les fonctionnalités des différentes composantes du Service par l'intermédiaire d'une interface Web mise à la disposition du Client. L'interface dédiée au Gestionnaire permet notamment d'administrer l'ensemble du parc fixe de la société, de définir le plan de numérotation abrégée, les services autorisés pour chaque utilisateur, les paramètres de type renvois d'appels, interceptions de groupe, filtrages patrons secrétaires, ainsi que les différents filtrages et interdictions (numéros autorisés, numéros interdits). L'interface dédiée à l'Utilisateur lui permet notamment de gérer ses propres paramètres de téléphonie, d'accéder à ses journaux d'appels (derniers appels émis, reçus, manqués), de consulter l'annuaire d'entreprise ou sa messagerie vocale.

L'accès à cette interface de gestion par le client dégage automatiquement SMILEO de sa responsabilité en cas de pannes « de configurations ». En effet, l'usage de cette interface de gestion peut, si le client n'est pas suffisamment averti, créer une panne des services et une indisponibilité plus ou moins grave et longue.

Dans le cas où le client, à la suite d'une mauvaise configuration de sa part, serait à l'origine d'une panne (intentionnelle ou non), SMILEO sera complètement déchargé de sa responsabilité, de ces engagements de service, de ces engagements de remise en service, et de toutes demandes indemnitaires de la part du client. La remise en service sera facturée aux tarifs en vigueur.

Le client sera responsable en cas de vol de ces identifiants de connexions et d'usages frauduleux de son interface de gestion.

Art. 7 – SERVICES OPTIONNELS

Les services optionnels payants ne peuvent être fournis par SMILEO que dans la mesure où le Service de base a été souscrit par le Client. Les Services optionnels sont précisés dans le Bon de Commande et les éventuels documents tarifaires

a. **SVI ou « Serveur Vocal Interactif »**

Ce service permet la réception des appels sur une ligne fixe à laquelle est associée une fonction « standard automatique », qui décroche automatiquement en diffusant une annonce vocale interactive. Cette annonce vocale oriente les appelants vers une sélection de choix de transferts d'appels.

Le Service est administrable directement par le Client via son interface de gestion ou par l'intermédiaire du support.

Les annonces vocales sont fournies par le Client sous forme de fichiers informatiques au format défini par SMILEO ou par un partenaire.

Le Client fait son affaire du respect des dispositions du Code de la Propriété Intellectuelle dans le cadre de l'utilisation du Service et garantit SMILEO contre toute réclamation ou action de tiers

b. **Groupes d'Appels**

Ce type de ligne destiné à la réception d'appels permet de joindre plusieurs Utilisateurs derrière un même numéro suivant une règle de distribution d'appels prédéfinie et adaptée aux besoins du Client.

Cette ligne est virtuelle, elle ne peut pas être associée à un poste physique, et ne peut donc pas émettre d'appels.

c. **Enregistrement des Communications**

Ce service permet d'activer et de paramétrer de manière autonome par le Client l'enregistrement des communications émises et reçues depuis le Service de téléphonie hébergée fourni par SMILEO.

Le Client fait son affaire du respect des dispositions légales et réglementaires liées à ce service, en particulier pour ce qui concerne le droit au respect de la vie privée, la conformité de son utilisation aux règles établies par la CNIL et au RGPD, comme les motifs de la mise en place de l'enregistrement, la proportion de communications enregistrées, les personnes autorisées à accéder aux données collectées et leur durée de conservation.

Art. 8 – MISE EN SERVICE

Les parties conviendront ensemble, pour chaque service commandé, d'une date de mise en service prévisionnelle. Une fois les opérations d'installation effectuées par lui-même ou par un sous-traitant, SMILEO valide le bon fonctionnement en réalisant l'émission d'appels sortant, et la réception d'appels entrants.

La mise en service est validée à la première émission d'un appel sortant puis à la réception d'un appel entrant. Ces émissions permettent la validation de l'installation ; à la suite de cette dernière, le client dispose de 5 jours (cinq jours) ouverts pour contester la mise en service et faire part de ces observations. En cas de contestation justifiée, SMILEO s'engage à corriger les anomalies signalées par le client sous 15 jours (quinze jours) ou à défaut dans les meilleurs délais possible (délais techniques faisant foi)

En cas d'informations incomplète ou erronée figurant dans le bon de commande, et/ou en cas de non-respect de ses obligations préalables par le client, SMILEO se réserve le droit de facturer au client chaque déplacements nécessaires à la réalisation de la mise en service, notamment dans les cas suivants :

- Défaut d'environnement (énergie, ou le cas échéant emplacement dans le local où doit être installé l'Équipement de SMILEO),
- Défaut d'accès au Site imputable au Client (Impossibilité pour SMILEO de se rendre à la date et heure convenue sur le Site),
- Report de date ou annulation moins de cinq (5) jours ouvrés avant la date prévue d'intervention de SMILEO,

- Défaut de fonctionnement du Lien Support,
- Défaut de câblage permettant le raccordement des Équipements SMILEO, et en particulier les Terminaux IP,
- Tout autre fait imputable au Client entravant la réalisation de la mise en service.
- Non-respect des prérequis technique à respecter pour assurer le bon fonctionnement des services.

Sans préjudice des dispositions précédentes, et par dérogation à tout autre Art. des présentes, si la Date de Mise en Service prévisionnelle du Site n'a pas pu être respectée du fait du Client, ce dernier sera facturé de la totalité des mensualités relatives au Service. Cette facturation débutera dès lors que le retard sur la Date de Mise en Service prévisionnelle dépasse quinze (15) jours ouvrés.

Art. 9 – UTILISATION DU SERVICE

a. **Dimensionnement du lien** : Le Client assure à SMILEO que le Lien d'Accès est fonctionnel, qu'il est dimensionné de manière suffisante pour supporter le nombre de communications simultanées que le Client pourra être amené à passer à un moment donné. Il est encore précisé que le dimensionnement précité repose sur l'hypothèse d'une utilisation stable et régulière de la téléphonie d'entreprise sur le Site Client. En conséquence SMILEO ne pourra être tenue pour responsable des pertes de trafic ou de la dégradation de la qualité des communications résultant d'un mauvais dimensionnement et/ou d'une augmentation significative de l'utilisation du Lien Support.

b. **Numéro de Téléphone** : La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national, conformément aux règles de gestion du plan de numérotation national définies par l'ARCEP. Selon les souhaits du Client formalisés dans le Bon de Commande, cette tranche de numéros de téléphone peut être :

- Incluse dans les tranches de numéros attribuées à SMILEO par l'ARCEP,
- La même que celle qui avait précédemment été attribuée au Client par un opérateur tiers, la conservation de ses numéros de téléphone par le Client étant possible en vertu des accords de portabilité entre SMILEO et l'opérateur tiers.

L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client, il ne peut donc être cédé, concédé, donné en nantissement ou plus généralement ne donner lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

c. **Portabilité des Numéros de Téléphone** : Si le Client souhaite conserver les numéros de téléphone qui lui ont été attribués par son ancien opérateur, le Client donne mandat à SMILEO afin d'effectuer l'ensemble des actes nécessaires à la mise en œuvre de sa demande de Portabilité auprès de son ancien opérateur fixe. La résiliation du contrat du Client auprès de son ancien opérateur fixe pour les services fournis depuis l'accès associé au numéro porté prend effet le jour du Portage effectif du numéro défini conformément au présent article, sans préjudice des dispositions contractuelles relatives aux durées d'engagement. Il revient au Client de s'assurer que les conditions contractuelles d'abonnement au service téléphonique de son ancien opérateur de boucle locale lui permettent de résilier ledit abonnement. Le Client reste tenu des obligations qui le lient à son ancien opérateur, notamment de tout paiement y afférent éventuellement restant (ex : pénalités pour résiliation anticipée).

La Portabilité de(s) numéro(s) vers SMILEO n'entraîne pas la cession à SMILEO du contrat liant le Client à son ancien opérateur fixe et des obligations y afférentes.

Le Client peut demander une date souhaitée de Portage du numéro. Cette dernière ne pourra pas être inférieure à quatorze (14) jours ouvrables à compter de la date de sa demande à SMILEO, sous réserve de la disponibilité du Lien d'Accès. Le Client est informé, dans les meilleurs délais de la date de Portage du numéro concerné ou du délai estimé pour la mise en œuvre du Service avec Portabilité sous réserve de la disponibilité du Lien d'Accès. Ce délai court à compter de l'obtention par SMILEO de

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES & CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Maintenance & Infogérance, Sauvegarde, Hébergement

toutes les informations nécessaires au traitement de la demande d'abonnement et de la demande de Portabilité.

Le Client déclare être parfaitement informé que la Portabilité de ses numéros est soumise à sa faisabilité technique et à un accord de la part de son ancien opérateur de boucle locale.

Dans l'hypothèse de l'impossibilité de réaliser la Portabilité d'un ou plusieurs numéros, SMILEO s'efforcera de proposer au Client une solution alternative de téléphonie parmi les solutions disponibles dans le catalogue de SMILEO aux conditions techniques, contractuelles et financières de la nouvelle solution. Un nouveau Bon de Commande pour le Site Client concerné devra alors être signé entre les Parties.

d. **Modification du nombre de numéros affectés au service** : Le client peut demander la modification du nombre de numéro de téléphone sur simple demande.

e. **Utilisation inappropriée du service** : En cas d'utilisation inappropriée du Service par le Client, SMILEO se réserve le droit de facturer au compteur, y compris de manière rétroactive toutes les consommations considérées comme abusives ou inappropriées, de suspendre le Service puis de résilier le Contrat conformément aux Conditions Générales de Services.

Dans le cadre des présentes Conditions Particulières de Services, sont notamment considérées comme des cas d'utilisation inappropriée du Service sans que la liste ci-après ne présente un caractère exhaustif :

- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du Service en tant que passerelle de réacheminement de communications,
- L'utilisation ininterrompue du Service par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne,
- L'utilisation de la ligne via la connexion à un automate d'appel (ex : télécopieur, modem, serveur fax) permettant la programmation d'envoi de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- La programmation d'un télécopieur en vue de la diffusion de télécopies à des fins publicitaires ou promotionnelles ou d'envoi en masse de télécopies (« fax mailing »),
- L'envoi en masse de messages, de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- L'utilisation du Service vers des services accessibles depuis des serveurs vocaux ou Internet, consultables par le biais d'un numéro géographique et/ou non géographique et d'une façon plus générale l'utilisation du Service vers toute plate-forme de services bénéficiant d'une rémunération directe ou indirecte du fait de la durée des appels passés par le Client,
- L'utilisation pour un centre d'appel sans en avoir informé SMILEO au plus tard au moment de l'émission du Bon de commande,
- L'émission d'appels dont l'acheminement est détourné ou rerouté via des plateformes téléphoniques.

f. **Conditions particulières applicables aux offres illimitées** : Outre les cas énumérés dans l'art. précédent (Art. 9§e des Conditions Particulières de Service – Téléphonie hébergée), dans le cas des Services comprenant des communications illimitées, les usages suivants peuvent être considérés comme abusifs, et peuvent donc entraîner la migration vers une offre facturée au compteur, ainsi que la facturation au compteur, de manière rétroactive, de toutes les communications considérées comme abusives ou inappropriées, et notamment dans les cas suivants :

- L'utilisation ininterrompue du forfait par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne, ou d'un routage automatisé ;
- La cession ou revente de communications illimitées ;
- L'envoi en masse de communications (automatisé ou non) ;

Afin de s'assurer des conditions d'utilisation des Services comprenant des consommations illimitées, les mesures suivantes s'appliquent chaque mois de facturation :

- La durée d'appel maximale est de deux (2) heures par appel. Au-delà de cette durée, l'appel peut être facturé hors forfait sur

la base du tarif hors forfait applicable fixé dans la Grille Tarifaire.

- Le nombre maximal de destinataires différents par mois de facturation est de deux cents (200). Au-delà de cette limite, les appels sont facturés sur la base du tarif hors forfait applicable fixé dans la Grille Tarifaire.

Art. 10 – MODIFICATION DU SERVICE PAR LE CLIENT

- Evolution du débit disponible sur un site client :** Dans les cas où SMILEO ne fournit pas le Lien Support, le Client garantit à SMILEO que le dimensionnement du Lien restera suffisant pour délivrer le Service dans des conditions satisfaisantes. A défaut, SMILEO ne saurait être tenue pour responsable de l'éventuelle dégradation de la qualité du Service.
- Déplacement d'un service depuis un site vers un autre site :** Le Client s'interdit d'affecter les lignes souscrites au titre du Service à un autre Site que celui figurant sur le Bon de Commande afférent auxdites lignes, sauf accord exprès et écrit de SMILEO. Le Client peut demander à SMILEO le déplacement par LRAR. Cette demande est soumise à une étude de faisabilité de la part de SMILEO, en vue de poursuivre le Service souscrit dans les nouvelles conditions précisées dans le Bon de Commande (tarifs, durée d'engagement...). Si, à l'issue de l'étude de faisabilité, le déplacement s'avère possible, le Client sera redevable à SMILEO des frais de mise en service et des mensualités du nouveau Site Client. Dans le cas d'un retour négatif, le Client reste redevable des mensualités du Service concerné par la demande de déplacement pendant toute la Période Initiale.
- Résiliation du lien support :** La résiliation du lien support ou sa modification sur le site du client, qu'elle soit à son initiative ou à l'initiative d'un tiers, n'entraînent pas la résiliation du service commandé par le client auprès de SMILEO.
- Maintenance du réseau :** Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, SMILEO peut être amené à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses Clients, voire à modifier ce Réseau. Les interruptions programmées du Service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les éventuels engagements de qualité de service. SMILEO fera ses meilleurs efforts pour informer préalablement et dans un délai raisonnable le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation du Service. Cette information pourra être réalisée sous la forme d'un courriel.
- Ajout de service & engagement :** Conformément à l'Art. 4 des Conditions Générales de Services, chaque ajout de service, lignes, numéros, groupe d'appel, SVI, entraînent la prorogation de l'engagement en actualisant la date initiale de souscription globale à la date de souscription du service ajouté.

Art. 11 – OBJECTIFS DE QUALITE DE SERVICE

- Engagement relatif au taux de disponibilité du service :** Le taux de disponibilité du service est calculé annuellement. La période de couverture d'entend 24 heures sur 24, et 7 jours sur 7, hors périodes de maintenance programmées, hors période de rodage (jusqu'à 60 jours (soixante jours) après la date de mis en service), hors période d'installation (jusqu'à 15 jours après le premier rendez-vous d'installation).
- Niveau d'engagement :** Le Taux de Disponibilité, exprimé en pourcentage, est calculé à l'aide de la formule suivante :
 - Taux de Disponibilités = (Temps de référence – Temps d'Interruption) / Temps de référence ;
 - Temps d'Interruption : somme des Temps d'Interruption du Service, calculé en minutes, pendant la période de calcul du Taux de Disponibilité ;

CONDITIONS GENERALES DE SERVICES & CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES

Maintenance & Infogérance, Sauvegarde, Hébergement

- Temps de référence : somme, en minutes de la période de couverture des garanties du Service, par exemple sur une année pleine 365x24x60 (hors années bissextiles).

La période de référence du Taux de Disponibilité selon le cas débute le 1er janvier ou à la Date de Mise en Service, si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours et se termine le 31 décembre, ou à la date de la résiliation du Service, si celle-ci a lieu lors de l'année calendaire en cours.

Lorsque le Contrat est modifié en cours d'année, l'engagement porte sur chacune des périodes de référence définies ci-dessus. SMILEO s'engage à un Taux de Disponibilité annuel du Service de 99,85 %.

- Pénalités associées :** En cas de non-respect du Taux de Disponibilité ci-dessus, les pénalités forfaitaires, définitives et libératoires, exprimées en % de l'abonnement mensuel au Service seront appliquées par Service concerné :

Taux de Disponibilités	Pénalités
Inférieur à 99,85%	18% de l'abonnement mensuel au Service

- Modalités de calcul des temps d'interruption et des temps de rétablissement :** Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption du Service est notifiée par le Client à SMILEO selon la procédure décrite à l'article 17 des Conditions Générales de Services, et l'heure à laquelle SMILEO sera parvenu à rétablir le Service.

Art. 12 – RESPONSABILITE, SECURITE ET CONDITIONS D'EXPLOITATION DU SERVICE DE TELEPHONIE

- Nature du service et rôle du Prestataire :** Le Client reconnaît expressément que SMILEO agit en qualité d'intégrateur et d'exploitant de solutions de téléphonie hébergée, reposant sur des infrastructures et opérateurs tiers. SMILEO n'est pas opérateur de communications électroniques au sens du Code des postes et communications électroniques, et ne maîtrise pas l'intégralité des réseaux de transport des communications.
- Dépendance au réseau et aux infrastructures du Client :** Le bon fonctionnement du Service dépend notamment :
 - De la qualité et du dimensionnement du Lien d'Accès (Internet),
 - De la configuration du réseau local (LAN) du Client,
 - Des équipements utilisés (routeur, firewall, terminaux, câblage),
 - Et, le cas échéant, d'opérateurs tiers.

En conséquence, SMILEO ne saurait être tenue responsable des dégradations de qualité de service (latence, gigue, perte de paquets), interruptions ou indisponibilités imputables à ces éléments.

- Sécurité des accès et des usages :** Le Client est seul responsable :
 - De la gestion et de la confidentialité des identifiants, mots de passe et accès au Service (interfaces, terminaux, applications de Softphonie),
 - De la sécurisation de son infrastructure (réseau, postes, accès distants),
 - Et de l'usage qui est fait du Service par ses utilisateurs ou tout tiers ayant accès au Service, autorisé ou non.
- Responsabilité des consommations et fraude :** Le Client est seul responsable de l'ensemble des communications émises depuis ses accès, y compris en cas :
 - D'utilisation frauduleuse,
 - De piratage,
 - De compromission d'un compte ou d'un terminal,
 - Ou d'usage par un tiers non autorisé.

Toutes les consommations générées dans ce cadre sont dues par le Client, sans possibilité de contestation, sauf preuve d'une faute lourde directement imputable à SMILEO.

- e. **Offres illimitées et usages anormaux :** En cas d'usage anormal, abusif ou non conforme (tel que défini aux présentes), SMILÉO se réserve le droit :
 - De suspendre le Service sans préavis,
 - De facturer les communications au tarif hors forfait, y compris de manière rétroactive,
 - Et/ou de modifier l'offre souscrite.
- f. **Engagement de niveau de service (SLA) :** Les engagements de disponibilité éventuellement prévus au Contrat s'appliquent exclusivement à la plateforme de téléphonie hébergée opérée par SMILÉO.
Sont expressément exclus de ces engagements :
 - Les défaillances des réseaux tiers,
 - Les défaillances du Lien d'Accès,
 - Les incidents liés à l'infrastructure du Client,
 - Les cas de mauvaise configuration ou d'utilisation du Service par le Client.
- g. **Continuité de service et appels d'urgence :** Le Client reconnaît que le Service de téléphonie sur IP dépend de l'alimentation électrique et de la connectivité Internet. Il lui appartient de prévoir tout dispositif de secours nécessaire pour assurer la continuité de ses communications, notamment pour les appels d'urgence.
- h. **Limitation de responsabilité spécifique :** En complément des dispositions des Conditions Générales, SMILÉO ne pourra en aucun cas être tenue responsable des pertes d'exploitation, pertes de chiffre d'affaires, pertes d'appels ou de toute conséquence liée à une interruption ou dégradation du Service de téléphonie.

EN SIGNANT LES PRESENTE, VOUS RECONNAISSEZ EN AVOIR PRIS CONNAISSANCE DE MANIERE EXHAUSTIVE ET ACCEPTEZ L'ENSEMBLE DES TERMES ET CONDITIONS DU CONTRAT, EN PARTICULIER LES CONDITIONS GENERALES DE SERVICE ET LES CONDITIONS PARTICULIERES DE SERVICES. LE CONTRAT DEBUTE A LA DATE DE SIGNATURE DES PRESENTE. LES PERIODES D'ENGAGEMENT DE CHAQUE SERVICE DEBUTENT DONC A PARTIR DE CETTE DATE.

SIGNATURE

DATE DE SIGNATURE