

CONDITIONS PARTICULIERES TELEPHONIE « ACHAT »

Définitions

Equipement(s) de CM'IN : désigne tout matériel de téléphonie en IP (avec ces accessoires) et logiciels mis à disposition par CM'IN dans le cadre de la fourniture de ses Services, également dénommé « Equipement Terminal ».

Equipement(s) du Client : désigne tout matériel informatique, de Communications électroniques et logiciels ou tout autre équipement prérequis, existant ou ajouté, détenu à quelque titre que ce soit par le Client, à l'exclusion des Equipements de CM'IN. Les Equipements du Client relèvent de sa seule et entière responsabilité.

Trunk SIP (ou SIP truking) : protocole permettant d'utiliser de la voix sur IP (VoIP/ToIP) pour assurer le transport des communications téléphoniques sur un réseau de type internet.

Trunk : ensemble de liens permettant d'acheminer plusieurs communications simultanées à l'extérieur.

Utilisateur : désigne une personne physique, salariée ou agent du Client et non titulaire du Contrat CM'IN, jouissant de l'utilisation du Service souscrit par le Client.

Objet

Les présentes Conditions Particulières « Téléphonie » ont pour objet de définir les conditions et modalités spécifiques d'utilisation de ce Service CM'IN par le Client et ses Utilisateurs, en complément des Conditions Générales de CM'IN.

Cette solution de téléphonie repose sur une IPBX virtuel nécessitant une licence avec des prestations d'assistance et de maintenance.

Le devis émis par CM'IN pour ce Service indique :

- la capacité du trunk disponible (appels entrants et sortants de l'extérieur),
- le nombre de postes ainsi que le type de poste achetés,
- la version des licences d'exploitation,
- la durée d'engagement
- la durée de la maintenance
- le délai de livraison du Service.

Prise d'effet et durée d'engagement

La signature du Procès-Verbal de Recette entre les deux parties entrainera la prise d'effet du Service.

La durée d'engagement pour l'abonnement au trunk SIP du Service Téléphonie CM'IN sera indiquée sur le Devis avec un minimum d'engagement de 36 mois.

Il sera tacitement renouvelé pour une durée indéterminée et pourra être résilié, à la fin de la période initiale ou de la période indéterminée, par l'une ou l'autre des Parties moyennant un préavis de trois (3) mois pour chaque partie par lettre avec accusé réception ou mail avec accusé de réception à resiliation@cmin.fr, sans avoir de justification à donner.

En cas de résiliation anticipée du Service Téléphonie pendant la période initiale d'abonnement, Le Client restera redevable :

- des mensualités d'abonnement restant dues - excepter pour les cas de résiliation anticipée pour motif légitime.

Obligations de CM'IN

CM'IN s'engage à mettre en œuvre les moyens pour assurer la permanence, la continuité et la qualité dans la fourniture de ses Services, dans le respect des normes professionnelles applicables. A ce titre CM'IN est soumis à une obligation de moyen.

Prestations pris en compte

CM'IN met en place un IPBX virtuel accompagné des prestations suivantes :

Lors de l'installation

- installation physique des postes
- paramétrage du plan de numérotation (dial plan)
- importation de l'annuaire si ce dernier est bien référencé dans le fichier excel fourni par CM'IN
- formation groupée de l'utilisation des postes/logiciel
- formation individuelle pour le standard

Au titre de la maintenance

- Les messages vacances (message non personnalisé)
- Modification de profil sur les postes téléphoniques (sous un délai d'intervention de 48 h ouvrés)
- Modification du dial plan (plan de numérotation permettant de définir la stratégie de routage des appels, de gérer les plages horaires, les groupes d'appels, les réponses vocales interactives) (sous un délai d'intervention de 48 h ouvrés)

Prestations non incluses

Les équipes de CM'IN peuvent réaliser les prestations suivantes :

- Création de message sur studio Low Cost (attente téléphonique, prédécroché, répondeur, serveur vocal, avec voix off professionnelles, musiques hors droits SCPA) ;
- Importation d'annuaire sans préparation sous excel
- Formation à l'utilisation individuelle
- Message vacances personnalisé

- Réinstallation des équipements
- Problème lié à un tiers (exemple : mise à jour de logiciel).

Rapprochez-vous des équipes commerciales de CM'IN pour obtenir une cotation pour ces prestations, le délai vous sera communiqué avec la cotation.

Installation et mise en service

Installation

Lors de la souscription du Service, CM'IN confirme au Client le délai d'installation. Les équipes techniques de CM'IN prendront rendez-vous avec le Client afin de procéder à l'installation de la solution de téléphonie.

Le délai de mise en service de l'offre indiqué sur le devis est un délai prévisionnel, il ne peut ouvrir droit à indemnité ou pénalité de retard.

Recette du Service

CM'IN procède à une série de tests destinée à contrôler le bon fonctionnement du service. A l'issue des tests, CM'IN remet ou envoie par e-mail au Client un procès-verbal de recette. Si le Client ne refuse pas par écrit le Service dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la date stipulée sur le procès-verbal, le Service est considéré comme accepté par le Client à la date figurant sur le procès-verbal.

Client ne peut refuser le Service qu'en présence d'Incidents Majeurs, à savoir des Incidents qui empêchent totalement ou troublent gravement la délivrance ou fourniture du service de la Commande concernée.

Si le Client refuse le service dans le délai précité pour cause de non-conformité liée à la présence d'Incidents Majeurs, CM'IN s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires à la correction du ou des points de non-conformité, à procéder à une nouvelle série de tests et à transmettre un nouveau procès-verbal de recette à Client.

La signature du procès-verbal de recette sans réserves emporte de manière irrévocable la délivrance conforme du service. La date de cette signature vaut date de mise à disposition effective du service et marque le début de la facturation.

Les Incidents mineurs feront l'objet d'un calendrier de résolution validé par les deux Parties.

S'il s'avérait que les tests ne sont pas conformes en raison du non-respect par le Client d'une des Spécifications Techniques ci-après, CM'IN facturera le Service à partir du début des tests.

Equipements

Pour pouvoir utiliser le Service Téléphonie, CM'IN vend au Client un équipement téléphonique en IP (dit Equipement) et des accessoires associés.

Garantie

Les postes téléphoniques sont garantis 5 ans constructeur, sauf :

- les combinés téléphoniques ;
- les chargeurs intérieurs et extérieurs connectés au bloc d'alimentation électrique de 220 V ;
- les ports des passerelles analogiques ;
- les batteries internes des téléphones sans fil de la série W AIR ;
- les pièces esthétiques des produits soumises à l'usure.

Les accessoires type casque, pieuvre, caméra vidéo-conférence sont garantie 2 ans.

En cas de revente du matériel, les garanties « constructeur » sont non transférables.

Conditions financières

Tarifs

Les prix des Services, ainsi que leurs modalités d'application (ci-après dénommés ensemble « Tarifs ») sont exprimés Hors Taxes et sont précisés dans chaque Devis CM'IN. Sous réserve des dispositions spécifiquement applicables à la commande publique, les Tarifs peuvent faire l'objet de variations dont le Client sera informé. Cette information précisera la date d'application des nouveaux Tarifs.

Le Tarif s'articule en deux éléments :

Abonnement au Service

Pour le Service Téléphonie CM'IN qui comprend l'ensemble des appels vers des lignes fixes pour la France, l'Europe et l'Amérique du Nord. La facturation est semestrielle avec des prélèvements mensuels. CM'IN adressera les factures avec son échéancier sous format électronique sauf refus express du Client. En cas d'envoi par voie postale, un montant de 10 HT sera appliqué pour frais de gestion.

Le paiement du l'abonnement au Service Téléphonie s'effectue, par voie de prélèvement automatique. CM'IN reste libre de proposer un autre mode de paiement.

Les factures sont payables à la date figurant sur l'échéancier. Dans le cas où un prélèvement serait rejeté, CM'IN pourra suspendre le Service sans préavis, après l'envoi d'une lettre simple ou d'un courrier électronique resté sans effet pendant 15 jours. En outre, l'envoi de cette correspondance valant mise en demeure, implique des frais de gestion d'un montant forfaitaire de 40 Euros. De plus, CM'IN pourra également majorer toute somme restant due d'intérêts correspondant à trois fois le taux d'intérêt légal en vigueur avec un minimum de 15 Euros H.T. Ces intérêts seront calculés et seront produits sur une base journalière.

En cas de réclamation, Le Client est tenu de régler à l'échéance les montants non contestés.

Les frais de recouvrement et d'impayés restent à la charge du Client en cas d'obtention d'un titre exécutoire.

Tarifification des hors forfaits.

Les enregistrements figurant dans le système d'horodatage et de valorisation des communications de 'CM'IN font foi de l'utilisation, de la durée et de la destination des appels par le Client jusqu'à preuve du contraire.

Afin de prévenir toute utilisation frauduleuse du Service de Téléphonie CM'IN et afin d'assurer la protection du Client, CM'IN pourra suspendre le Service de Téléphonie en cas de dépassement d'un plafond de redevance téléphonique d'un montant horaire de 20 € HT et 50 € HT journalier.

Le règlement des « Hors forfaits » donnera lieu à une facturation **semestrielle à terme échu** et payables dans un **décal de trente (30) jours** net date de facture par prélèvement. Un autre délai ou mode de règlement pourra être appliqué uniquement en cas d'accord formel entre les Parties, et selon les mêmes conditions que le règlement de l'abonnement au Service.

La tarification des appels nationaux et internationaux est regroupée dans le tableau suivant :

Tarification appels nationaux & Internationaux			
Zone	Pays	Tarif Fixes vers Fixes *	Tarif Fixes vers Mobiles *
France	France	0	0
Europe	Andorre, Autriche, Belgique, Bulgarie, Croatie, Chypre, République Tchèque, Danemark, Estonie, Îles Féroé, Finlande, Allemagne, Grèce, Hongrie, Islande, Italie, Irlande, Italie, Lettonie, Liechtenstein, Lituanie, Luxembourg, Malte, Monaco, Pays Bas, Norvège, Pologne, Portugal, Roumanie, San Marin, Serbie, Slovaquie, Slovénie, Espagne, Suisse, Grande Bretagne	0	0,08 €HT/Min
Amérique Du Nord	Canada, Etats Unis	0	0
DOM & TOM	Guyane Française, Polynésie Française, Guadeloupe, Martinique, La Réunion, St Pierre et Miquelon	0,12 €HT/Min	0,18 €HT/Min
Reste Europe	Albanie, Arménie, Biélorussie, Bosnie, Georgie, Groenland, Kosovo, Macédoine, Moldavie, Monténégro, Ossétie du Sud, Turquie, Ukraine	0,25 €HT/Min	0,50 €HT/Min
Afrique	Angola, Bénin, Botswana, Burkina Fasso, Burundi, Cameroun, Cap Vert, Centrafrique, Tchad, Comores, Congo, République démocratique du Congo, Djibouti, Egypte, Guinée Equatoriale, Erythrée, Ethiopie, Gabon, Gambie, Ghana, Guinée Bissau, république de Guinée, Côte d'Ivoire, Kenya, Lesotho, Libéria, Lybie, Madagascar, Malawi, Mali, Mauritanie, Mozambique, Namibie, Niger, Nigéria, Rwanda, Sénégal, Sierra Leone, Somalie, Afrique du Sud, Sud Soudan, Soudan, Suriname, Swaziland, Tanzanie, Togo, Ouganda, Zambie, Zimbabwe	0,40 €HT/Min	0,50 €HT/Min
Océanie	Australie, Îles Cook, Fidji, Guam, Micronésie, Nouvelle Calédonie, Nouvelle Zélande, Palau, Papouasie-Nouvelle Guinée, Samoa, Samoa Américaine, Îles Salomon, Tonga, Tuvalu, Vanuatu, Wallis & Futuna	0,20 €HT/Min	0,30 €HT/Min
Amérique du Sud	Argentine, Bolivie, Brésil, Chili, Colombie, Equateur, Guyane, Paraguay, Pérou, Uruguay, Vénézuéla	0,12 €HT/Min	0,20 €HT/Min
Amérique Latine	Bélize, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Mexique, Montserrat, Nicaragua, Panama, Porto Rico	0,40 €HT/Min	0,60 €HT/Min
Caraïbes	Anguilla, Antigua & Barbades, Aruba, Bahamas, Barbades, Bermudes, Îles Cayman, Cuba, Dominique, République Dominicaine, Grenade, Jamaïque, St Kitts & Nevis, Ste Lucie, St Vincent, Trinidad & Tobago, Turks & Caicos, Îles Vierges	0,25 €HT/Min	0,30 €HT/Min
Maghreb	Algérie, Maroc, Tunisie	0,15 €HT/Min	0,75 €HT/Min
Asie	Afghanistan, Azerbaïdjan, Bangladesh, Brunei, Cambodge, Chine, Timor Oriental, Hong Kong, Inde, Indonésie, Japon, Kazakhstan, Kirgystan, Laos, Macao, Malaisie, Les Maldives, Ile Maurice, Mayotte, Mongolie, Myanmar, Népal, Îles Marianne, Corée du Nord, Pakistan, Philippines, Russie, Les Seychelles, Singapour, Corée du Sud, Sri Lanka, Taiwan, Tadjikistan, Thaïlande, Turkménistan, Ouzbékistan, Vietnam	0,20 €HT/Min	0,30 €HT/Min
Moyen Orient	Bahrain, Boutan, Iran, Iraq, Israël, Jordanie, Koweït, Liban, Oman, Palestine, Qatar, Arabie Saoudite, Syrie, Emirats Arabe Unis, Yémen	0,20 €HT/Min	0,30 €HT/Min
Autre	Voir destination spécifique dans grille tarifaire détaillée	-	-
Appels Numéros Spéciaux	Numéros spéciaux, numéros courts, numéros commençant par 08 et communication Internet	CM'IN répercute les tarifs publics	

Les tarifs sont valables 24H/24 et 7j/7, tarifs facturés à la seconde dès la première seconde pour tous les appels.