

CONDITIONS PARTICULIERES DE FOURNITURE DU SERVICE DIRLAND "T2"

1.DEFINITIONS

*Desserte interne : on entend par desserte interne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à la fourniture du Service (génie civil, chemins et supports de câbles, câbles ...)entre le premier point d'accès physique du réseau de France TELECOM ou Point de terminaison / Tête de réseau sur le site Client et le PAS du réseau partenaire de DIRLAND TELECOM
*Réseau : il s'agit du réseau partenaire de DIRLAND TELECOM sur lequel seront acheminés tous les appels sortants émis par le Client final.
*Services associés : les services complémentaires pouvant être ajoutés sur les lignes : indication permanente de coût d'appel, renvoi du terminal sur occupation, etc.

2.OBJET

Les Conditions Particulières définissent les termes et conditions dans lesquels DIRLAND TELECOM met en œuvre les moyens nécessaires à la fourniture du Service au Client final.
L'Utilisateur final n'a pas le droit de revendre le droit d'utiliser le Service.
Elles font partie intégrante du Contrat et relèvent des Conditions Générales de Vente.
Les termes ne faisant pas l'objet de définition dans les présentes sont définis soit dans les Conditions Générales de Vente soit dans les autres documents contractuels.

3.DUREE du CONTRAT

Le Service est souscrit pour une durée indéterminée, avec une Durée Minimale de 36 mois. La Durée Minimale débute à la date de Mise à disposition du Service, tel que mentionné sur le document rédigé par le Chef de Projet du Réseau.

4.DESCRPTION du SERVICE

Le Service est une prestation de communications électroniques globale comprenant la fourniture d'un accès au Réseau, au travers d'interfaces de type T2 et les options associées.

Le Client final doit préciser à DIRLAND TELECOM le nombre de canaux auquel il souscrit, étant précisé que les options disponibles diffèrent selon le dimensionnement du raccordement au réseau téléphonique.

Le Service inclut systématiquement des prestations :

- D'installation sur le site Client
- D'assistance téléphonique accessible au 0 805 100 300 de DIRLAND (appel gratuit)
- D'un SAV DIRLAND TELECOM au bénéfice entier du Client final

4.1Service de Téléphonie

Le Service de téléphonie permet au Client de DIRLAND TELECOM d'émettre des appels (sortants) vers n'importe quel numéro de téléphone du plan de numérotation national ou international et de recevoir des appels (entrants) sur une tranche de numéros dépendant de la localisation géographique du site de réception.
Le Client final peut disposer, en fonction des grilles tarifaires qu'il demande d'appliquer à son site, d'un nombre illimité de communications émises (24h/24 et 7/7). Les appels dont la durée est supérieure à 60 minutes feront l'objet d'une facturation rétroactive séparée pour toute la durée de l'appel.

De plus, le Client final est informé que DIRLAND TELECOM se réserve le droit, après en avoir averti le Client final par tout moyen, de résilier de plein droit et sans délai les communications illimitées d'un site Client et de lui facturer l'ensemble des appels émis après cette résiliation au tarif prévu dans le catalogue tarifaire pour les communications au compteur, dans les cas suivants :

- L'utilisation du Service pour un centre d'appel, à titre gratuit ou onéreux en tant que passerelle de réacheminement de TELEcommunications,
- L'établissement de communications par un serveur de télécopie ou par un autre automate d'appels susceptible de programmer des envois de messages et ce, quelle qu'en soit la finalité,
- L'utilisation du Service pour effectuer des envois en masse de messages de façon automatisée ou non et ce, quelle qu'en soit la finalité
- L'utilisation ininterrompue du Service via une composition automatique et continue des numéros de téléphone,
- La cession ou la revente totale ou partielle de trafic téléphonique,
- L'utilisation du Service entraînant un volume hebdomadaire de communications dites « illimitées », représentant, en nombre de minutes cumulées, plus de 90% du trafic téléphonique sortant acheminé par le lien d'accès concerné.

5.MISE en SERVICE

Le Réseau installe le Service sur le site du Client final. A ce titre, le Client final collaborera à la bonne marche de l'installation. A cette fin DIRLAND TELECOM pourra lui demander de faire intervenir, sous sa responsabilité et à ses frais, son Installateur Privé à la date et à l'heure demandées par DIRLAND TELECOM.

DIRLAND TELECOM décidera, avec le Réseau, du calendrier prévisionnel de mise en service du Service de téléphonie.

L'Avis de Mise à Disposition matérialise la date de mise en service.

Tout avenant au contrat fait l'objet d'un avis de mise à disposition spécifique, qui formalise la date de mise en service des options ou des évolutions concernées.

- En cas d'information incomplète ou erronée figurant dans le Bon de Commande et / ou en cas de non respect des obligations préalables par le Client final, DIRLAND TELECOM facturera au Client final chaque déplacement supplémentaire effectué par les techniciens Réseau ou sous-traitants, nécessaire à la réalisation de la mise en service, notamment dans les cas suivants :
- Défaut d'environnement (énergie, lumière dans le local d'installation de l'équipement
 - Défaut d'accès au site Client (impossibilité pour le technicien Réseau de se rendre à la date et heure convenues sur le site Client)
 - Défaut de présence de l'Installateur Privé du Client ou de toute autre entreprise en charge de l'exploitation du PABX du Client à la date et heure convenues pour la réalisation de la .portabilité
 - Défaut d'adaptation du PABX (évolution prévue non réalisée au jour de l'intervention du technicien Réseau)
 - Report de date ou annulation moins de 5 jours avant la date prévue d'intervention du technicien Réseau
 - Défaut de capacité à localiser la tête de câble France TELECOM sur le site Client
 - Défaut d'information sur la complexité de la Desserte interne à réaliser. Il est de la responsabilité du Client final de signifier sur le Bon de Commande le type de desserte interne adapté à ses locaux et nécessaire à la mise en service. Toute desserte spécifique doit être disponible à date et heure convenues pour la mise en service des équipements et du Service
 - Défaut de réalisation d'une Desserte interne dans le cas où le Client final aurait conservé la prise en charge de cette réalisation
- Tout autre fait imputable au Client final entravant la réalisation de la mise en service.

6.MODALITES d'ACCES au SERVICE

6.1Faisabilité technique

Même si une pré-qualification technique est effectuée par le Réseau avant la signature du Bon de Commande, la mise en service de l'offre DIRLAND TELECOM est soumise à des contraintes de faisabilité technique qui dépendent notamment de la localisation du site Client.

Le Client ne pourra se prévaloir d'aucun préjudice et ne réclamer aucune indemnité s'il s'avérait que les caractéristiques du site Client ne permettraient pas à DIRLAND TELECOM de délivrer le service conformément au contrat.

6.2Modes d'accès au service

- Le Service est fourni :
- Soit en accès dégroupé, via un accès en dégroupage total
 - Soit en accès direct par raccordement du site Client au Réseau, avec utilisation du réseau d'un opérateur tiers.

Le Client final est tenu de fournir à DIRLAND TELECOM toutes les informations nécessaires à la localisation du site Client dans le Bon de Commande (raison sociale du site, adresse physique du site, SIRET du site, N° de désignation de l'Installation (NDI) du site Client). A ce titre, DIRLAND TELECOM pourra exiger du Client final, en cas d'erreur sur ces informations ayant conduit DIRLAND TELECOM et le Réseau à livrer le Service sur un site non approprié, le versement de pénalités égales à la somme des abonnements sur la Durée minimale du service, soit 24 mois.

6.3Installation d'un Equipement DIRLAND TELECOM

Le technicien du réseau partenaire de DIRLAND TELECOM installe l'équipement permettant de délivrer les services de téléphonie.

Cet équipement reste la propriété du Réseau. Le Client final doit s'assurer :

- De l'existence d'une baie ou d'une étagère pour poser cet équipement.
- De la disponibilité d'une alimentation 220 V à proximité. Le Client final fait son affaire de fournir sur son site une alimentation sécurisée, pré-requis pour assurer le fonctionnement du Service en cas de coupure d'électricité et prévenir les dommages qui pourraient être causés à l'équipement par des surtensions électriques. Le Client final est informé que l'interruption du Service en cas de panne électrique ou pour quelque cause que ce soit, entraîne une indisponibilité des numéros d'urgence (SAMU, Police, Pompiers)

6.4Desserte Interne

Le Réseau prend en charge la réalisation de la desserte interne, dans les conditions ci-dessous :

- Inférieure à 3,00 mètres : gratuite
- De 3,00 à 40,00 mètres : 340,00 € ht
- Au-delà de 40,00 mètres : sur devis

Les cas suivants sont envisagés :

•La desserte fait moins de 40 mètres :
Soit la desserte est standard : le réseau partenaire de DIRLAND la réalise immédiatement au prix indiqué ci-dessus, que DIRLAND facturera au Client final.
Soit la desserte est spécifique : un devis est alors étudié et transmis au Client final pour approbation. Les travaux commencent après approbation.

En cas de refus par le Client final, ce dernier s'engage à faire réaliser la desserte par un installateur selon les pré-requis demandés par DIRLAND.

Les frais de déplacement du technicien réseau seront alors facturés dans ce cas.

•La desserte fait plus de 40 mètres :

les dispositions relatives à la desserte spécifique s'appliquent.

6.5 Equipement du Client

L'installation du Service implique une manipulation des interfaces du PABX du Client, notamment un changement des connexions aux réseaux opérateurs.

Le Client final garantit à DIRLAND le droit de réaliser cette manipulation lorsque DIRLAND en fait la demande et s'engage, si nécessaire, à obtenir la convocation de son installateur privé à la date et heure fixées par DIRLAND, pour le raccordement du PABX à l'équipement DIRLAND correspondant.

Dans tous les cas, DIRLAND ne prend pas à sa charge les prestations facturées par l'installateur privé.

7. UTILISATION du SERVICE

7.1Attribution du numéro de téléphone

La réception des appels entrants se fait sur une tranche de numéros de téléphone du plan de numérotation national.

Selon les souhaits du Client final formalisés dans le Bon de Commande, cette tranche de numéros peut être :

- Incluse dans les tranches de numéros attribuées au réseau partenaire par l'ARCEP.
 - La même que celle attribuée précédemment au Client par France TELECOM, la conservation de ses numéros de téléphone par le Client final étant soumise aux dispositions de l'article « Portabilité du Numéro de téléphone » ci-après.
- Si le nombre de numéros portés est inférieur au nombre d'utilisateurs, DIRLAND TELECOM fournira au Client en complément des numéros inclus dans les tranches attribuées au réseau partenaire par l'ARCEP.
- Le nombre total de numéros de téléphone portés ou attribués au Client par le réseau partenaire ne peut excéder le nombre d'utilisateurs définis dans le Bon de Commande.
- L'attribution d'un numéro ou sa conservation n'en transfère pas la propriété au Client final. Il ne peut donc être cédé, concédé ou donné lieu à aucun acte de disposition ou de sûreté.

7.2 PORTABILITE du NUMERO de TELEPHONE

Si le Client souhaite conserver les numéros de téléphone qui lui ont été attribués par France TELECOM, il doit donner mandat au réseau partenaire de DIRLAND TELECOM de résilier ses abonnements téléphoniques et d'effectuer les démarches nécessaires pour assurer la portabilité des numéros.

8.ENGAGEMENT de QUALITE de SERVICE

Il comprend la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR).

8.1Heures ouvrées et Période de Couverture des garanties

Les jours et heures ouvrés pour le Service sont définis du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00, hors jours fériés.

8.2La Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Le Réseau s'engage à respecter une GTR inférieure ou égale à quatre (4) heures pendant la période contractuelle.

9. CONDITIONS FINANCIERES

9.1PRIX

Les prix du Service sont précisés sur le Bon de Commande au jour de la signature.

Ils se composent :

- D'un abonnement donnant accès à l'ensemble du Service. Cet abonnement est fonction du nombre de communications simultanées téléphoniques autorisées et du nombre d'utilisateurs du Service.
- Du tarif des appels sortants.
- Des frais d'abonnement complémentaires éventuels correspondant aux services associés aux lignes téléphoniques.

9.2 NON PAIEMENT du PRIX

En cas de non paiement du prix du service, DIRLAND TELECOM pourra résilier le Contrat dans les conditions de l'article « Résiliation unilatérale » des Conditions Générales de Vente.

10.DEMARRAGE de la FACTURATION

La facturation de l'abonnement du Service ainsi que celle relative aux services associés débute à la date de mise en service.

11.MODIFICATIONS du SERVICE DEMANDEES par le CLIENT FINAL.

Les dispositions ci-dessous complètent les Conditions Générales de Vente.

Le Client final pourra déménager son installation et/ou modifier le nombre de communications simultanées, pouvant nécessiter dans certains cas une évolution de l'équipement.

- Toute modification de cette nature est soumise à une étude de faisabilité préalable par le Réseau
- Pendant les interventions du Réseau relatives à la modification du Service, le Réseau ne garantit pas la Qualité de Service telle que définie dans les présentes Conditions Particulières.
- Les autres modifications de Service non comprises dans les deux cas précédents n'entraînent pas de prorogation de la Durée minimale.

12.RESTITUTION des EQUIPEMENTS RESEAU

Le Client garantit à DIRLAND TELECOM la restitution systématique et à ses frais des équipements Réseau.

13.ANNUAIRE

DIRLAND TELECOM complètera les données d'annuaire sur indications du Client final, qui devra confirmer par écrit à DIRLAND TELECOM ses choix de parution ou de non parution de certains numéros.

Aucune demande de parution ne pourra être adressée à l'Annuaire sans ces confirmations.

Ces données d'annuaire ne concernent en aucun cas une parution spécifique de type publicitaire, encadré, qui feront l'objet d'une demande directe et exprimé du Client final à son Annuaire.

14.MODIFICATIONS

Sans préjudice du droit du Client souscripteur de résilier le service, DIRLAND TELECOM se réserve le droit d'apporter à tout moment des modifications aux présentes Conditions Particulières.

Dans un but d'amélioration du service et de manière à en faire profiter pleinement le Client souscripteur, DIRLAND TELECOM réactualise régulièrement les termes des présentes Conditions afin de prendre en compte toute évolution légale, juridique et/ou technique.

Dans cette optique, les conditions en ligne prévalent sur les conditions imprimées.

Le Client souscripteur se tiendra informé des éventuelles modifications apportées aux conditions qu'il pourra consulter à tout moment sur le site <http://www.dirland.com>