

Conditions Particulières – Service de Serveur Vocal Interactif (SVI)

En application des conditions Générales

1. DÉFINITIONS

Tous les termes qui figurent en majuscule dans le présent document et qui ne sont pas définis ci-après auront la signification qui leur est donnée par les Conditions Générales ou le Bon de Commande applicables au Service :

Le « **Serveur Vocal Interactif** » est une technologie de téléphonie qui permet aux clients d'interagir avec le système hôte de l'entreprise par le biais de menus vocaux configurables, en utilisant des tonalités DTMF en temps réel. Très simple ou plus complexe, un serveur vocal remplace un réceptionniste dans de nombreux cas. Dans un système SVI, les correspondants se voient proposer un choix pour sélectionner des options en appuyant sur des chiffres. L'action d'appuyer sur un chiffre du clavier du téléphone entraîne l'envoi d'une tonalité DTMF au système hôte de l'entreprise qui sélectionne alors l'action / la réponse appropriée en fonction du chiffre pressé. Il est possible d'organiser des sous-menus lors de la programmation d'un serveur vocal. L'appelant est alors dirigé vers une succession de services / renseignements de plus en plus précis et détaillés en fonction des réponses et choix donnés par le biais des touches sélectionnées lorsqu'il est connecté au serveur vocal interactif.

La « **Date de Mise en Service** » : signifie la date à laquelle le Service fourni par Global Telecom est opérationnel et prêt à être utilisé par le Client.

Le « **Réseau** » signifie le réseau de télécommunications de Global Telecom acheminant le trafic téléphonique en provenance ou à destination de tout utilisateur du Service

La « **Ligne** » : signifie la ou les lignes de téléphone fixe(s) du Client située(s) en France métropolitaine pour la- ou lesquelles le Service a été souscrit.

Une « **Défaillance** » : signifie une indisponibilité totale du Service résultant d'une erreur logique de routage, d'une coupure de transmission ou d'une indisponibilité des plateformes de gestion des communications de Global Telecom.

Un « **Code d'accès** » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par Global Telecom.

2. DESCRIPTION DU SERVICE

Le Service permet d'une part, l'acheminement par Global Telecom des communications téléphoniques du Client ayant accès au Réseau, en provenance ou à destination des numéros qui lui auront été fournis par Global Telecom, et d'autre part, l'usage de fonctionnalités dont le Client reconnaît avoir pris connaissance et qui permettent (i) la gestion des communications (double appels, conférence, mise en attente, musique d'attente, renvoi d'appel...), (ii) l'usage d'une messagerie (message vocal, réception des messages par mail, réception des télécopies par mail...) et (iii) l'administration de groupe d'utilisateurs (standard, ajout, modification et suppression d'utilisateurs, gestion des droits des utilisateurs...).

Pour bénéficier du Service Global Telecom devra également attribuer au Client un ou plusieurs numéros de téléphone. Le Client pourra choisir le ou les numéros de téléphone géographiques disponibles au sein de la plage de numérotation réservée par Global Telecom. Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros de téléphone qui sont incesibles. 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.

Le Client pourra, s'il le souhaite, demander à Global Telecom de configurer l'architecture et l'arborescence de son Serveur Vocal Interactif. Dans ce cas cette configuration se fera sous la responsabilité exclusive du Client, à charge au Client de vérifier le bon fonctionnement de chaque redirection d'appel, de chaque plages horaires et de la configuration du ou des répondeurs ou boîtes vocales. Les numéros ou les appels sont redirigés étant fournis par le Client, en aucun cas Global Telecom ne pourra être tenu pour responsable si un appel n'aboutit pas sur le bon destinataire ou si l'appel n'est pas pris en charge par le Client.

3. MISE À DISPOSITION D'ÉQUIPEMENTS

Si nécessaire, et à la demande du Client, Global Telecom pourra fournir et laisser à la disposition du Client, qui l'accepte, pendant toute la durée du Contrat, les routeurs, IAD, terminaux téléphoniques et autres équipements informatiques ou de télécommunications mentionnés dans la commande de services (ci-après les « Équipements »).

Global Telecom fixera les frais applicables aux Équipements destinés à être utilisés avec le Service, et dont la fourniture a été prise en charge par Global Telecom, à compter du jour où ces équipements sont commandés par le Client.

Les Équipements sont mis à disposition du Client pendant la durée du Contrat, uniquement pour être utilisés dans le cadre du Service. Le Client s'engage à n'utiliser les Équipements que conformément à la documentation technique relative aux Équipements et le cas échéant selon les instructions et recommandations fournies par Global Telecom.

Il est formellement interdit au Client de conclure pour les Équipements toute cession des droits résultant du Contrat. Néanmoins, le Client s'engage personnellement à leur garde et à leur conservation et à ce qu'aucune détérioration ne survienne aux Équipements même du fait de leur usage.

A l'issue de la période de mise à disposition ou en cas de résiliation du Contrat, le Client doit restituer les Équipements en bon état de fonctionnement, d'entretien, accompagnés de leurs accessoires éventuels (câbles et autres). Les Équipements ainsi retournés le seront dans un « sur-emballage », sur lequel apparaîtront clairement la mention « Retour Équipements Global Telecom » ainsi que le nom du Client. Le défaut de restitution des Équipements aux conditions spécifiées ci-dessus au premier jour ouvré suivant la période de mise à disposition entraînera au choix du Global Telecom :

- a) La vente par Global Telecom au Client des Équipements au prix indiqué dans le Bon de Commande. Cette vente sous la condition suspensive de la levée d'option par Global Telecom est réputée parfaite entre les parties dès le jour de la signature du Contrat.

- b) La reprise de possession des Équipements par Global Telecom ou tout mandataire de son choix, et ce, sans autorisation préalable du Client, celui-ci devant donner l'accès au Global Telecom ou à son mandataire aux Équipements afin de pouvoir procéder librement à leur reprise. Les frais occasionnés par ces opérations sont à la charge du Client.

La mise à disposition des Équipements énumérés par le Bon de Commande n'opère pas un transfert de propriété desdits matériels, mais les risques afférents aux Équipements du Global Telecom prêtés sont transférés au moment de la livraison dans les locaux du Client jusqu'à la restitution des Équipements ou à leur acquisition par le Client. Le Client s'engage en conséquence pendant la période de mise à disposition à souscrire toutes assurances nécessaires relatives aux Équipements et à leur usage.

En cas de tentative de saisie des Équipements, le Client doit en aviser sans délai Global Telecom, élever toute protestation et prendre toutes les réserves nécessaires pour faire connaître les droits du Global Telecom sur les Équipements. Si une saisie a lieu, le Client doit faire diligence à ses frais pour en obtenir la mainlevée.

Les Articles précédents ne s'appliqueront pas dans l'hypothèse où le Client, selon la mention expresse du Bon de Commande, acquiert les Équipements auprès de Global Telecom. Dans cette hypothèse, les Équipements vendus le sont sous réserve de propriété jusqu'au paiement complet des Frais de Mise en Service à Global Telecom et bénéficie d'une garantie de douze (12) mois à compter de leur livraison.

4. OBJECTIFS DE QUALITÉ DE SERVICE

Global Telecom prendra en charge cinq jours sur sept (5/7), entre 9H00 et 18H00 les Défaillances de fonctionnement du Service, sur incident signalé par le Client (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance »). Le Client devra apporter sa pleine coopération à Global Telecom pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre. Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par le Client, devra se faire par l'envoi d'un e-mail à l'adresse sav@global-telecom.fr et/ou par téléphone au numéro 05 57 80 97 00 ou toute autre adresse ou numéro ultérieurement communiqué au Client par Global Telecom.

En cas de Défaillance, Global Telecom s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quarante-huit (48) heures à compter de la constatation par Global Telecom de la défaillance du service.

5. DURÉE

La Période Initiale du Service fourni commencera à compter de la Date de Mise en Service et pour une période d'engagement minimale d'un (1) an. Les Périodes de Reconduction consisteront en des périodes successives et indivisibles d'un (1) an et commenceront le jour suivant la fin de la Période Initiale.

Le montant des Frais de Résiliation Anticipée pour un Site Client sera calculé comme suit :

- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant la Période Initiale : (a+b)
 - a) le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la première année de la Période Initiale multiplié par 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client ;
 - b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants dans la Période Initiale, au-delà de sa première année, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.
- soit à la somme des montants suivants, lorsque la résiliation prend effet pendant une Période de Reconduction : (a+b)
 - a) 100% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client qui auraient normalement été dus, pendant une période de trois (3) mois calculée à compter de la date d'effet de la résiliation, si cette résiliation n'avait pas eu lieu;
 - b) Et le nombre de mois (ou partie de ceux-ci) restants de la Période de Reconduction, au-delà de la période de trois (3) mois ci-dessus, multiplié par 50% des Frais Fixes mensuels payables au titre du Service fourni sur ledit Site Client.

6. TARIFS ET COÛTS

En contrepartie de la fourniture des Services par le Prestataire, le Client devra lui payer les redevances et frais suivants :

- les Frais Initiaux ;
- les Redevances Mensuelles ;
- les Frais d'Utilisation sont facturés pour le trafic téléphonique généré par le Client conformément au tarif du Global Telecom en vigueur au jour de la facturation.

Les Frais d'Utilisation ou le montant des forfaits pourront être modifiés par Global Telecom à tout moment sous réserve d'en informer le Client au moins sept (7) jours à l'avance. Néanmoins, le Client pourra de plein droit refuser toute augmentation des Frais d'Utilisation et résilier le Contrat en cours sans Frais de Résiliation Anticipée en adressant une Notification au Global Telecom avec un préavis de trente (30) jours dans l'hypothèse où cette augmentation ne résultant pas d'une décision d'une autorité administrative nationale ou internationale ou de toute autre autorité compétente ou d'un événement échappant raisonnablement au contrôle du Global Telecom.

7. CONDITIONS PARTICULIÈRES POUR LES AUX APPELS « FULL ILLIMITÉ »

En fonction du Bon de Commande signé par le Client, les Services de Serveur Vocal Interactif peuvent inclure la terminaison vers les appels :

- nationaux fixe en illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09).
- nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07)

- vers 40 destinations internationales : Allemagne, Andorre, Argentine, Australie, Autriche, Belgique, Brésil, Bulgarie, Canada, Chili, Chine, Chypre, Corée du Sud, Croatie, Danemark, Espagne, Estonie, Etats-Unis, Finlande, Grèce, Hong Kong, Hongrie, Irlande, Islande, Israël, Italie, Japon, Malaisie, Malte, Monaco, Nouvelle Zélande, Panama, Pays-Bas, Pérou, Pologne, Portugal, République Tchèque, Royaume-Uni, Singapour, Slovaquie, Slovénie, Suède, Suisse, Taiwan,

Cette facturation ne peut s'appliquer que dans les cas suivants:

- le(s) téléphone(s) utilisé(s) par l'utilisateur est (ou sont) fourni(s) par Global Telecom, configuré(s) et administré(s). Le Compte ne peut en aucun cas être affecté à une passerelle ou un PABX.
- ces offres ne s'appliquent ne s'appliquent pas pour les professionnels des Télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayés, services vocaux.
- l'utilisateur n'appelle pas au cours du mois plus de 150 numéros différents.

La terminaison des appels nationaux fixes pour les Utilisateurs ne répondant pas à ces critères sera facturée à la minute selon la tarification. Global Telecom se réserve la possibilité de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces comptes, en cas de non respect de ces conditions, d'utilisation frauduleuse ou « non » raisonnable de l'offre.