

Conditions Générales d'Utilisation

Dans le cadre de son service, boxIP (marque commerciale de la société Provya) propose à sa clientèle des services (ci-après dénommés les « Services ») de téléphonie hébergée et de Trunk SIP permettant l'acheminement des appels.

ARTICLE 1 : DÉFINITIONS

Les mots et expressions ci-après ont, dans le cadre des présentes Conditions Générales, le sens suivant :

1. Abonnement : mode de souscription aux Services permettant au Client de bénéficier des prestations décrites à l'article 2 des présentes Conditions Générales.
2. Client : personne morale ou physique qui souscrit aux Services, qui est par là même soumise aux présentes Conditions Générales.
3. Canal / Canaux : désigne les communications simultanées transitant par le Trunk SIP.
4. Codes Confidentiels : codes personnels sous la forme d'identifiants, de mots de passe ou de login (pseudonyme) et permettant au Client d'accéder aux Services offert par boxIP, en son nom personnel.
5. IPBX : serveur téléphonique du Client. Ce serveur peut être physique ou virtuel (logiciel).
6. Partie(s) : individuellement le Client ou boxIP et collectivement le Client et boxIP.
7. Services : ensemble des Services décrits dans l'offre souscrite par le Client auprès de boxIP.
8. SIP : (Session Initiation Protocol) désigne un protocole utilisé pour gérer les sessions téléphoniques entre les équipements du Client, l'IPBX et boxIP, utilisant la VoIP.
9. Trunk SIP : (Trunk Session Initiation Protocol) désigne un dispositif qui permet aux entreprises disposant d'un standard téléphonique d'utiliser la VoIP pour faire transiter les appels entrants et sortants à partir d'une connexion Internet.

ARTICLE 2 : DESCRIPTION SUCCINCTE DU SERVICE

Le Service « FreePBX Cloud » est un IPBX virtuel hébergé par boxIP.

Le Service Trunk SIP permet, grâce à un Compte SIP, de passer et de recevoir des appels au travers du réseau de boxIP. Pour fonctionner, le Service requiert : un équipement compatible SIP, de type IPBX ou tout logiciel compatible capable d'assurer l'acheminement des appels vers et en provenance d'utilisateurs.

Le Service Trunk SIP comprend la livraison d'un Compte SIP ainsi qu'un nombre de canaux simultanés maximum (somme des appels entrants et sortants simultanés maximum).

ARTICLE 3 : CONDITIONS D'ACCÈS AUX SERVICES

Le Client doit disposer d'un accès à Internet offrant la qualité suivante : latence inférieure à 30 ms, débit réservé de 100 Kbps par canal d'appel.

D'autres pré-requis techniques peuvent exister en fonction des fonctionnalités souscrites par le Client. Ces pré-requis sont précisés dans la description des Services présentés sur boxip.fr.

ARTICLE 4 : LE CONTRAT

4.1 Entrée en vigueur

Le Contrat prend effet à compter de la délivrance, même partielle, du service par boxIP.

4.2 Durée

Sauf mention contraire lors de la commande, le contrat est à souscription mensuelle pour une durée indéterminée. Il est automatiquement renouvelé chaque mois, sauf demande express de résiliation de la part du Client.

4.3 Limitations et usage raisonnable

Les forfaits proposés par boxIP qui incluent les appels vers les fixes ou les mobiles ne peuvent pas être souscrits par des sociétés de type opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels ou exerçant une activité pouvant s'y apparenter.

En tout état de cause, le forfait est limité à 100 numéros par mois et par canal et à 30 heures d'appel par mois et par canal.

Dans le cas où boxIP constate un usage exagéré du forfait, une durée d'appel moyenne trop faible ou un trop grand nombre de numéros contactés par mois, il pourra être mis fin sans délai au forfait souscrit. En outre, les consommations passées seront re-facturées à la minute.

4.4 Limitations d'utilisation vers l'international

Les forfaits proposés par boxIP qui incluent les appels vers les fixes ou les mobiles sont proposés pour une utilisation professionnelle française classique, c'est-à-dire dont la quasi-totalité des appels est à destination de la France.

Les appels vers l'international doivent restés exceptionnels. Dans le cas contraire, les consommations passées seront re-facturées à la minute. En outre, le forfait pourra être suspendu sans délai afin de conserver la rentabilité économique du contrat.

ARTICLE 5 : FACTURATION ET PAIEMENT

5.1 Généralités

Les sommes dues par l'abonné au titre du Contrat font l'objet de factures émises mensuellement, d'avance pour le Service et les services accessoires ou optionnels et à terme échu pour les communications. Le Client donne expressément son accord à boxIP pour que les factures lui soit adressées sur un support dématérialisé.

Le Service, les services accessoires ou optionnels et les frais sont payables à la date indiquée sur la facture. Tout retard de paiement entraîne l'application d'un intérêt de retard facturé au Client selon les modalités précisées sur la facture.

En cas de non-utilisation ou d'utilisation partielle du forfait ou de l'abonnement par le Client, la facturation mensuelle reste inchangée.

5.2 Modalité de paiement

Sauf accord express de boxIP, les factures sont payables à la Commande et avant délivrance du service. boxIP se réserve le droit d'offrir la possibilité à son Client d'opter pour un paiement par prélèvement bancaire SEPA B2B.

Le Client est libre d'opter pour le règlement par virement à la place du prélèvement bancaire.

Un dépôt de garantie, dont le montant ne pourra excéder le triple de la moyenne des factures mensuelles du client, pourra être demandé par boxIP. Il est précisé que le dépôt de garantie n'est pas productif d'intérêt.

Si boxIP constate, au cours d'un mois donné, un encours de consommation particulièrement élevé par rapport aux consommations des mois précédents, et en tout état de cause supérieur de plus de cent (100) % à la moyenne des factures du Client au cours des deux (2) mois précédents, ou pour les Clients ayant un encours de consommation de cent (100) euros, elle pourra lui demander de régler une avance sur consommation d'un montant égal à l'encours de consommation.

5.3 Délai de paiement

Les factures sont libellées au nom du Client, et comportent les références des abonnements ou consommations optionnelles et sont rédigées en parfaite conformité avec les conditions de Contrat.

Les factures sont payables au plus tard à huit (8) jours nets de la date de facturation. Elles indiquent la nature, le taux et le montant des taxes.

ARTICLE 6 : Engagement de niveau de service (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, boxIP s'efforcera sur trente (30) jours calendaires, de rendre le Service disponible 100% du temps (ci-après désigné l'« Objectif de Disponibilité du Service »).

La disponibilité du Service se mesure en pourcentage et est calculée mensuellement (mois calendaire) comme suit :

Disponibilité du Service en pourcent =

$$\frac{[\text{Nombre d'heures total dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en heure hors Événements Excusables (cf. ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre d'heures totales dans le mois}} \times 100$$

Le Client pourra, si l'objectif de Disponibilité du Service n'est pas atteint durant trente (30) jours calendaires, sur demande, bénéficier auprès de boxIP d'un avoir égal à un pourcentage, décrit ci-dessus :

- Pénalités par heure d'indisponibilité du Service : 5% du montant de l'abonnement du Service concerné
- Pénalités maximales par mois : 50% du montant de l'abonnement du Service concerné

Les pénalités libératoires mentionnées ci-dessus ne s'appliquent pas, et aucun avoir ne sera émis, pour la période au cours de laquelle le Service fait l'objet d'une Défaillance en raison d'un cas de force majeure ou de l'une des causes suivantes (ci-après individuellement désignés un « Événement Excusable ») : (i) un équipement ou un service non fourni par boxIP (ii) les actes ou omissions du Client (iii) une maintenance planifiée (iv) un trafic du réseau qui excède la capacité du Service (v) les actes ou omissions de tout autre opérateur de télécommunication (vi) l'indisponibilité du Client, ou autre manquement de celui-ci, à coopérer raisonnablement avec boxIP.

ARTICLE 7 : MAINTENANCE

boxIP se réserve la possibilité de suspendre l'accès à tout ou partie des Services pour des raisons liées à la maintenance ou à la mise à jour des Services. boxIP s'engage à prévenir, dans la mesure du possible, le Client des éventuelles coupures, suspensions de Services et, plus généralement, de toute opération de maintenance ou de mise à jour envisagée ou nécessaire pour l'évolution des Services. Toutefois, en l'absence d'information préalable du Client, boxIP ne saurait être tenue vis-à-vis du Client au versement d'une quelconque indemnité et/ou de dommages intérêts, dans la limite des dispositions indiquées à l'article 6 des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 8 : MODIFICATIONS

Le Client sera informé de toute modification contractuelle du ressort de boxIP au moins un mois avant son entrée en vigueur par courrier électronique.

En cas de désaccord, le Client aura la faculté de résilier le Contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, deux mois après l'entrée en vigueur des modifications, selon la procédure décrite à l'article 12.

ARTICLE 9 : RESPONSABILITÉ

Responsabilité de boxIP :

boxIP mettra en œuvre, au mieux de ses possibilités et sous réserve des contraintes techniques, tous les moyens dont elle dispose pour fournir au Client des Services fiables et exempts de vices. boxIP s'engage ainsi à faire ses meilleurs efforts pour rendre les Services accessibles sans interruption sous réserve d'éventuelles pannes et interventions de maintenance nécessaires au bon fonctionnement desdits Services, d'un cas de force majeure ou d'un événement hors du contrôle de boxIP.

En tout état de cause, dans l'hypothèse où la responsabilité de boxIP serait retenue dans le cadre de l'exécution des présentes Conditions Générales, le Client ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués au titre de la dernière facture émise par boxIP à la date de réalisation du dommage.

Responsabilité du Client :

Le Client est seul responsable des dommages directs ou indirects, matériels ou immatériels, causés par lui ou ses préposés à l'occasion de l'utilisation des Services et notamment des dommages résultant :

- de l'utilisation par un tiers de ses Codes Confidentiels et de la communication de toute information qu'il aura rendue accessible, sauf à démontrer que cette utilisation ou communication résulte directement d'une défectuosité technique imputable exclusivement à boxIP ;

- de l'exploitation et/ou de l'utilisation des données et informations que le Client aura communiquées sur Internet. Le Client, s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur de manière à ne pas porter atteinte à l'ordre public et aux bonnes mœurs ou aux droits de tiers.

ARTICLE 10: FORCE MAJEURE

boxIP ne pourra être tenue responsable envers le Client ou envers tout tiers d'une éventuelle dégradation, suspension ou interruption des Services imputable à la force majeure, au fait d'un tiers ou du Client, ainsi qu'aux aléas inévitables pouvant découler de la technique et de la complexité de sa mise en œuvre.

De manière générale, les Parties ne sont pas responsables de tout retard ou inexécution, résultant d'un cas de force majeure tel que défini par la loi ou la jurisprudence. En cas de force majeure, les obligations nées du Contrat sont suspendues pendant toute la durée de son existence.

ARTICLE 11 : DURÉE

Le contrat est à durée indéterminée.

ARTICLE 12 : RÉSILIATION

12.1 Résiliation du Service

Chaque Partie est libre de procéder à la résiliation du Service par notification par lettre recommandée avec accusé de réception. La résiliation sera effective à compter de la fin du mois suivant la date de réception par boxIP de la notification. À compter de la date de résiliation du contrat, le Client perdra l'usage des Services souscrits auprès de boxIP. Si la résiliation a lieu au cours de la durée d'engagement, le client se verra facturer de plein droit l'intégralité des abonnements restant dû jusqu'à la fin de la durée d'engagement.

12.2 Résiliation du Contrat

boxIP pourra suspendre après notification préalable par tout moyen, sans indemnité, tout ou partie du Service en cas de :

- violation par le Client des dispositions légales ou de l'une de ses obligations contractuelles prévues au Contrat,
- perturbation du réseau boxIP ou celui des opérateurs partenaires ayant pour cause ou origine l'utilisation du Service ou du Trunk SIP par le Client,
- fausse déclaration, usurpation d'identité, ou défaut de régularisation d'un dossier incomplet ou de fourniture des pièces justificatives .

boxIP pourra suspendre la totalité du Service en cas de non-paiement d'une facture après relance par tout moyen restée sans effet dans un délai de 8 jours.

boxIP peut résilier le Contrat, par tout moyen, sans indemnité, lorsqu'une cause de suspension n'aura pas disparu dans un délai de 5 jours à compter de la suspension du Service.

Toute résiliation des présentes entraîne l'exigibilité immédiate des sommes dues par le Client et l'acquittement de toute autre obligation prévue aux présentes.

ARTICLE 13 : CONVENTION DE PREUVE

Le Client reconnaît, dans ses relations contractuelles avec boxIP, la validité et la force probante des courriers électroniques échangés entre les Parties. De même, les tickets d'appels, récapitulant les appels émis par le Client et servant de base à la facturation, ainsi que leurs reproductions sur microfiches, disques optiques ou magnétiques, bandes magnétiques, conservées par boxIP, sont opposables au Client en tant qu'éléments de preuve.

ARTICLE 14 : CESSION

boxIP se réserve le droit de transférer à toute société de son choix les droits et obligations résultant des présentes Conditions Générales.

ARTICLE 15 : DONNÉES PERSONNELLES

boxIP s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur relatifs à la protection de la vie privée du Client.

En application de la loi informatique et liberté n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2000-719 du 1er août 2000, les informations nominatives déclarées par le Client pourront être communiquées sur réquisition judiciaire de boxIP aux autorités judiciaires, policières ou administratives.

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978, le Client bénéficie d'un droit individuel d'accès et de rectification aux informations qui le concernent. Si le Client souhaite exercer ce droit et obtenir communication des informations le concernant, il peut s'adresser à « boxIP - Service Clients - 14, rue de la laiterie - 02170 Barzy-en-Thiérache - FRANCE ».

ARTICLE 16 : RÉCLAMATION

En cas de réclamation de quelque nature que ce soit, le Client doit adresser sa demande par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse suivante : « boxIP - Service Clients - 14, rue de la laiterie - 02170 Barzy-en-Thiérache - FRANCE ».

ARTICLE 17 : DISPOSITIONS DIVERSES

Les présentes Conditions Générales sont régies par le droit français. Tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes Conditions Générales sera en premier lieu soumis à un règlement à l'amiable entre les Parties. Toutefois, en cas d'échec des négociations, tout litige sera soumis à l'appréciation des tribunaux français compétents. Dans le cas particulier où le Client serait une personne morale, les Parties déclarent que tout litige concernant la formation, l'interprétation, l'exécution des présentes Conditions Générales est de la compétence exclusive du Tribunal de commerce de Saint-Quentin (02100).