Conditions Particulières Contrats de Support CrossPBX® CHEAP de Crossing Telecom SàRL – v. 1.1 – 01/01/2024

1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de compléter les Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL, et toutes conditions Particulières, qui restent intégralement d'application, relativement au service spécifique CrossPBX® CHEAP, ou de remplacer ou modifier certains articles des Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL dans le cadre de la fourniture du service CrossPBX® CHEAP. Dans ce dernier cas, les articles remplacés ou modifiés seront mentionnés au cas par cas.

2. DEFINITION

2.1 Support Standard 8/5 Business Days Remote: Accès au service de support CrossPBX® CHEAP par téléphone au +352.43 31 11 – 1 de Crossing Telecom, ou par e-mail à info@crossingtel.lu tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30. Les demandes de support effectuées par ce biais durant les horaires indiqués sont prises en charge endéans les 4h ouvrées pour les incidents impliquant l'impossibilité complète de passer ou recevoir des appels sur la solution CrossPBX® souscrite, et endéans les 8h ouvrées pour tous les autres cas. L'assistance et la résolution se font exclusivement à distance sauf dans les cas où un remplacement de matériel installé serait nécessaire pour cause de défectuosité constatée.

2.2 Support Business 24/5 Mon-Fri Remote: identique au 2.1 Support Standard 8/5 Business Days Remote, mais le service Support est accessible par téléphone et par e-mail au +352.43 31 11 – 1 tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30, et exclusivement par e-mail pour les jours ouvrables entre 12h00 et 13h00 et de 17h30 à 8h30 le lendemain matin (sauf w-e et jours fériés)

2.3 Support Premium 24/7 Remote : identique au 2.2 Support Business 24/5 Mon-Fri Remote, mais le client dispose d'un numéro d'appel téléphonique d'astreinte pour les week-ends, jours fériés et nuits.

3. DEROULEMENT :

- Lors d'une demande d'assistance sous un contrat Support Standard Business Days Remote, le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.
- Lors d'une demande d'assistance sous un contrat Support Business 24/5 Mon-Fri Remote, le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Pour un incident déclaré en dehors des heures ouvrées, le client a l'obligation de signaler l'incident par e-mail exclusivement sur info@crossingtel.lu. A défaut sa demande ne sera pas traitée. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.
- Lors d'une demande d'assistance sous contrat Support Premium 24/7 Remote , le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Pour un incident déclaré en dehors des heures ouvrées et via le numéro d'appel d'astreinte qui lui est dédié, le client a l'obligation de signaler l'incident par e-mail exclusivement sur info@crossingtel.lu. A défaut sa demande ne sera pas traitée. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.

4. SUSPENSION DE L'EXECUTION DU CONTRAT DE SUPPORT PAR CROSSING TELECOM

- En cas de retard de paiement, quel que soit le service souscrit concerné, de plus de 30 jours selon les conditions de paiement mentionnées sur la facture du client, Crossing Telecom suspend automatiquement l'exécution des contrats de support Business et Premium pour le client, jusqu'à paiement intégral des factures échues, le client n'ayant dans cet intervalle accès qu'au contrat de Support Standard 8/5 Business Days Remote.
- Il en va de même pour les clients ne respectant pas les obligations définies à l'article 7 des CGV de Crossing Telecom.
- Tous les cas rendant l'exécution du contrat de support par Crossing Telecom pour des raisons indépendantes de sa volonté (ex : guerre, pandémie, etc…) sont les cas définis dans les CGV de Crossing Telecom Art. 2.16 FORCE MAJEURE.