Conditions Particulières CrossPBX® ADVANCED de Crossing Telecom SàRL – v. 1.0 – 01/06/2018

1. OBJET

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

2. DEFINITION

CrossPBX® est une marque enregistrée de Crossing Telecom SàRL. CrossPBX® ADVANCED est le service de centrale téléphonique dédié dans le Cloud ou de centraux téléphoniques physiques chez le client, ou toute solution hybride Cloud-Physique offert par Crossing Telecom SàRL à destination de sa clientèle professionnelle exclusivement. Toutes les définitions reprises dans les Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL restent d'application.

3. CONTENU CONTRACTUEL DE L'OFFRE CrossPBX® ADVANCED :

- Un central téléphonique (ou autocommutateur privé) virtualisé dans le cloud hébergé au Luxembourg sur l'infrastructure dédiée de Crossing Telecom SàRL ou de ses partenaires. Le détail des fonctionnalités de ce central téléphonique est mentionné sur le contrat souscrit par le client et signé par lui, et peut varier d'un client à l'autre en fonction des options et fonctionnalités souscrites ou des contraintes techniques ou légales spécifiques à chaque client. Tout central téléphonique physique et ses périphériques devant être installé chez le client fait partie intégrante de la solution mais fera l'objet d'une facturation unique (soit achat soit leasing financier) par Crossing Telecom SàRL.
- Un nombre de canaux voix de téléphonie en voix sur IP (VoIP SIP Trunk) déterminé contractuellement et par lesquels peuvent transiter les communications téléphoniques du client au départ du central téléphonique mis à disposition.
- La terminaison des appels téléphoniques en VoIP gérée par Crossing Telecom et ses partenaires, chaque communication téléphonique émise ou reçue étant facturée au tarif souscrit par le client sous réserve des modifications et indexations tarifaires mentionnées à l'Art. 5 des Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL.
- Les numéros de téléphone du Client (nouveaux numéros ou numéros existants portés sur le résau de Crossing Telecom SàRL ou de ses partenaires), selon les tarifs souscrits fonction de la longueur du numéro.
- Les licences d'utilisations du central téléphonique (une minimum par utilisateur) facturées selon la périodicité définie dans le contrat souscrit par le Client, et donnant accès à l'utilisateur aux fonctionnalités souscrites.
- Eventuellement les postes téléphoniques, et autres matériels nécessaires à l'installation et au fonctionnement de l'ensemble de la solution conformément aux fonctionnalités souscrites par le client, fournis par Crossing Telecom SàRL, facturés aux tarifs et périodicités convenus dans le contrat souscrit par le Client.
- La configuration, l'installation chez le client, et la mise en service aux tarifs mentionnés sur le contrat, hors suppléments éventuels.
- La maintenance de base du central téléphonique consistant en toutes opérations nécessaires pour garantir le bon fonctionnement original ou sa remise en service en cas d'incident ne trouvant pas son origine dans une utilisation anormale ou non autorisée du client, sur l'infrastructure de Crossing Telecom SàRL. Sont également compris dans la maintenance toutes les opérations de mise-à-jour critiques et décidées à la discrétion exclusives de Crossing Telecom SàRL ou de ses partenaires. Ne sont pas comprises les opérations de maintenance ou de résolution de problème dont l'origine serait une utilisation anormale ou non autorisée du client, les opérations de modifications de configuration à la demande du client, les opérations d'ajouts ou suppression d'utilisateurs à la demande du client, les opérations de mise-à-jour non critiques à la demande du client, les opérations de maintenance sur le site du client sur tout matériel même fourni par Crossing Telecom SàRL. Toutes ces opérations, hors éventuels remplacements de pièces matérielles sous garantie, seront facturées de plein droit au client, la garantie ne couvrant que l'aspect matériel et en aucun cas les heures de prestations pour effectuer le remplacement éventuel ou toute intervention. Ces opérations non couvertes peuvent cependant faire l'objet d'un contrat de maintenance spécifique auprès de Crossing Telecom ou de ses partenaires autorisés et non lié à la souscription de l'offre CrossPBX® ADVANCED auprès de Crossing Telecom SàRL.
- La résolution d'incidents signalés par le Client est basée sur le principe du Best Effort et aucune garantie n'est apportée sur les délais de résolution. Cependant, si la résolution d'un incident rendant impossible l'émission ou la réception d'appels, hors toute autre fonctionnalité, excédait 2 jours ovrables, Crossing Telecom SàRL s'engage à offrir un mois d'abonnement CrossPBX® au Client, communications téléphoniques incluses. Aucun délai maximum de résolution n'est par contre fourni dans le cadre de toutes les autres fonctionnalités, considérées comme non critiques. Seule la souscription d'un contrat de maintenance auprès de Crossing Telecom SàRL ou de ses partenaires autorisés peut entraîner la mise en place d'un « Service Level Agreement » et de délais maximums de résolution.
- Le démontage et la récupération de tout matériel appartenant à Crossing Telecom SàRL en fin de contrat. En cas de faillite, le Curateur est tenu de laisser libre accès à Crossing Telecom SàRL pour permettre le démontage et la récupération de tout matériel appartenant à Crossing Telecom SàRL. En outre, tout matériel manquant ou dégradé sera facturé de plein droit afin d'être repris dans les dettes de la faillite.
- L'offre CrossPBX® ADVANCED NE CONTIENT PAS l'abonnement à une connexion Internet nécessaire sur chaque site du Client où seront connectés des postes téléphoniques. Techniquement, Crossing Telecom SàRL ne garantit la qualité de fonctionnement que sur des connexions Internet sur fibre optique ou en VDSL dédiées à l'utilisation CrossPBX® exclusivement, et fournies par Crossing Telecom SàRL via ses offres commerciales correspondantes. Crossing Telecom ne garantit en aucun cas le bon fonctionnement et la bonne qualité des communications et fonctionnalités de la solution au travers de tout autre type de connexion, toute connexion non dédiée, ou toute connexion auprès d'un autre opérateur.

4. ACHAT, LOCATION, LEASING FINANCIER DU MATERIEL

Selon les cas, Crossing Telecom SàRL peut proposer au client la mise à disposition de tout matériel nécessaire par le biais de :

- L'achat du matériel : le client en est alors propriétaire à la réception intégrale du paiement y afférent
- La location du matériel : Crossing Telecom SàRL met à disposition du client le matériel convenu pendant toute la durée du contrat. Crossing Telecom SàRL ou ses partenaires opérant un éventuel financement du matériel restent propriétaire de l'intégralité du matériel. Crossing Telecom SàRL s'engage à remplacer sans frais additionnels, hors main d'œuvre éventuelle, tout matériel défectueux durant la durée du contrat. Cependant, le client est tenu à une utilisation en bon père de famille, et a l'obligation de protéger électriquement tout le matériel mis à disposition par le biais de parafoudres et onduleurs. En outre, tout matériel endommagé par une faute ou inadvertance du client sera facturé de plein droit au client. En fin de contrat, le client s'oblige à restituer l'intégralité du matériel mis à disposition en parfait état de fonctionnement. Une évaluation de l'état de chaque composant et de sa vétusté sera effectuée en présence ou non du client. Tout matériel dans un état anormalement dégradé ou endommagé sera facturé de plein droit au client au prix neuf. Tout matériel non restitué sera facturé de plein droit à prix neuf. Le Client est seul responsable de toute souscription d'assurance pour protéger le matériel et reste intégralement responsable en cas de vol, destruction, etc… pour quelque motif que ce soit. Il est à noter que les centraux téléphoniques physiques et leurs périphériques ne peuvent faire l'objet d'un contrat de location.
- Le Leasing Financier : Crossing Telecom SàRL propose un contrat de financement auprès de l'organisme de son choix exclusivement. Dans ce cas, un contrat spécifique est établit entre le Client et l'organisme de financement qui reste propriétaire de tout le matériel financé jusqu'à terme du contrat de financement et de la résiduelle. Le Client est responsable vis-à-vis de l'organisme de financement de la conservation en état et le l'entretien et maintenance de marche de tout le matériel ainsi financé. Crossing Telecom SàRL pourra procéder au remplacement éventuel de tout matériel défectueux ou endommagé sur demande du client, mais facturera de plein droit le client au prix neuf. Le Client est seul responsable de toute souscription d'assurance pour protéger le matériel.

5. DUREE DU CONTRAT, RECONDUCTION ET PREAVIS

La durée minimale du contrat CrossPBX® ADVANCED est de 12 ou 36 mois, selon la formule souscrite, à partir de la date de mise en service, le contrat entrant en vigueur à sa signature.

Au-delà de la période minimale, le contrat est automatiquement reconduit pour une nouvelle période de 1 mois, sauf en cas de résiliation selon les modalités définies à l'Art. 11 des Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL, et respectant un préavis de 1 (un) mois.

En cas d'offre spéciale ou d'action promotionnelle ou de conditions spécifiques décidées à la signature du contrat, la durée minimale de celui-ci peut être modifiée et sera indiquée spécifiquement sur le contrat.

Les périodes de reconductions et de préavis ne changent quant à elles pas, sauf stipulation écrite contraire sur le contrat ou ses avenants.

L'ajout de fonctionnalités, de licences utilisateurs ou de matériel en location est calculée et facturée sur base d'un mois plein, même si l'échéance du contrat résilié est inférieure à une durée d'un mois.

6. FACTURATION

Tous les abonnements CrossPBX® ADVANCED, licences utilisateurs, location de matériel, etc… sont facturés anticipativement mensuellement et sur base d'un mois plein exclusivement. Les éventuelles communications téléphoniques et consommations sont facturées en fin de mois. Les éventuels forfaits de communications téléphoniques et consommations sont facturés mensuellement anticipativement et sur base d'un mois plein exclusivement.

Par dérogation à l'Art. 8.5.2 des Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL, à défaut de paiement de la facture endéans les 15 jours suivant sont émission, Crossing Telecom SàRL se réserve le droit de suspendre tous les services repris sur la facture, et de facturer les frais de remise en service mentionnés à l'Art. 8.7 des Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL. En outre, tout retard de paiement excédant 30 jours date d'émission de la facture entraînera une récupération par voie de Droit de tout le matériel éventuellement mis en location chez le Client. Ce matériel ne sera réinstallé chez le Client qu'après réception de l'intégralité du paiement faisant défaut et de tous les frais éventuels.

7. MODALITES DE PAIEMENT

Par dérogation à l'Art. 8.5.1 des Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL, le seul mode de paiement accepté pour le service CrossPBX® ADVANCED est le mandat de prélèvement automatique SEPA. L'annulation du mandat ou le refus de prélèvement entraînera la facturation de 100,€ HT de frais de traitement pour chaque facture faisant l'objet et suivant cette annulation ou refus de prélèvement. En outre, si dans un délai de 3 (trois) mois suivant l'annulation ou le refus de prélèvement un nouveau mandat SEPA valide n'a pas été remis à Crossing Telecom SàRL par le client, Crossing Telecom SàRL procèdera à la suspension immédiate du contrat.