

Conditions Particulières – Service Trunk SIP Téléphonie VoIP

Version 03.2025

Article 1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières ont pour objet de définir les conditions selon lesquelles Axantis (ci-après « le Prestataire ») fournit à son Client le Service Trunk SIP.

Article 2. DEFINITIONS

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les Conditions Générales de Vente et de Services du Prestataire (CGVS), les présentes conditions particulières ont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Canal (aux)** » désigne les communications simultanées transitant par le Trunk SIP.

« **Compte SIP** » désigne l'identifiant et mot de passe du Client, nécessaires pour se connecter à la plateforme Trunk, à renseigner dans l'équipement du Client.

« **Fair-Use** » désigne l'action qui vise à passer d'un forfait illimité à une facturation à l'usage car l'un des seuils d'usage a été atteint, à savoir :

- Limite en heures : 40 heures par canal.
- Limite en destinations : 300 numéros par canal.
- Limite d'heures de renvois : 2 heures de renvoi autorisé (quel que soit le nombre de canaux)

Il convient de noter que le calcul de la limite se fait par canal mais l'application de la facturation "au compteur" se fait sur tout le trunk.

« **Firewall** » ou « **Pare-Feu** » désigne un Service, un logiciel ou un équipement permettant de protéger les éléments d'un réseau.

« **Identifiant d'appelant** » désigne le numéro renseigné et présenté par l'équipement lors de l'émission d'un appel au destinataire. Ce numéro est également utilisé pour identifier l'origine, et la qualité de l'appelant.

« **IPBX** » désigne un équipement téléphonique qui gère automatiquement les communications entre les postes internes et externes reposant sur la technologie VoIP (le Trunk Sip est dit « *natif* »). Dans le cadre du Service téléphonie Teams, l'IPBX est hébergé chez Microsoft.

« **PABX** » désigne un équipement téléphonique qui gère automatiquement les communications entre les postes internes et externes reposant sur le RTC (Réseau Téléphonique Commuté).

« **Lien(s) d'Accès** » : désigne une liaison de télécommunications permettant de relier le Site au réseau du Prestataire et dont les différents types sont décrits à l'article 3 des présentes Conditions Particulières. Le Lien d'Accès peut être :

- à débit garanti : il bénéficie d'un débit minimum garanti ;
- à débit non garanti : il ne bénéficie d'aucune garantie de débit ;
- à débit symétrique : le débit montant est égal au débit descendant ;
- à débit asymétrique : le débit montant est différent du débit descendant.

« **Opérateur affectataire** » désigne le gestionnaire des ressources en numérotation.

« **Passerelle** » désigne un périphérique réseau qui permet de convertir en temps réel des appels entre le RTC et le réseau IP.

« **Plateforme technique** » désigne une infrastructure physique ou logicielle exploitée par un opérateur de communications électroniques ou un tiers qui rend possible l'envoi et la réception, directe ou indirecte, par un destinataire des appels ou messages dans le cadre d'une prestation liée à un service de communications électroniques. Elle est notamment utilisée pour les échanges voix et messages entre le Client et sa clientèle (RDV, SAV, livraison etc...).

« **Routeur** » désigne le matériel qui sert d'intermédiaire pour assurer le routage des paquets IP entre deux ou plusieurs réseaux en fonction des adresses IP.

« **Plateforme de Communication** » désigne une plateforme de services téléphoniques (hardware et/ou software) permettant la gestion d'utilisateurs ainsi que l'acheminement de leurs appels entrants et ou sortants. Il peut s'agir d'un IPBX ou d'un logiciel.

« **Site** » désigne les locaux physiques du Client dans lesquels le ou les Service(s) doivent être installés.

« **Service(s)** » désigne l'ensemble des prestations fournies par le Prestataire et décrites à l'article 3 des présentes.

« **SIP** » (*Session Initiation Protocol*) désigne un protocole utilisé pour gérer les sessions entre les différents utilisateurs du Client utilisant la VoIP.

« **Système automatisé d'appels ou d'envois de messages** » ou « **Système automatisé** » désigne un système émettant des appels ou des messages de manière automatique vers un ou plusieurs destinataire(s) conformément aux instructions établies pour ce système.

« **Trunk SIP** » (*Trunk Session Initiation Protocole*) 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.

« **Utilisateur** » désigne un utilisateur du Client. Le Client est entièrement responsable des agissements de ses Utilisateurs.

« **VoIP** » (*Voice over Internet Protocole ou Voix sur IP*) désigne le transport des communications téléphoniques voix sur réseau IP.

Article 3. DESCRIPTION DU SERVICE

3.1 Trunk SIP

Le Service Trunk SIP permet, grâce à un Compte SIP, de passer et de recevoir des appels au travers du réseau du Prestataire. Afin de gérer la réception et l'émission des Utilisateurs, le Service requiert :

- Un équipement compatible SIP, de type IPBX, Teams (solution Microsoft) ou tout logiciel compatible capable d'assurer l'acheminement des appels vers et en provenance d'Utilisateurs.
- Un équipement PABX associé à une Passerelle, permettant de rendre compatible l'installation avec le protocole SIP.

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).

Le Client peut choisir d'enregistrer le Trunk par Compte SIP ou par adresse IP.

Lors de la souscription du Service, le Client choisit sous son entière responsabilité le nombre de Canaux qu'il souhaite attribuer au trunk s'il dispose d'un Site unique ("Trunk Monosite"), ou le nombre de Canaux de chacun des Sites s'il dispose de plusieurs sites ("Trunk Multisite"), en fonction de sa configuration et de ses usages.

3.2 Services associés

Le Service Trunk SIP peut notamment être associé aux Services suivants :

- Renvoi Numéros SDA par Numéros SDA ;
- Renvoi global ;
- Trunk Multisite permettant au Client de pouvoir gérer des utilisateurs ayant plusieurs Sites en n'enregistrant qu'un seul Compte SIP.

3.3 Service téléphonie Teams

Le Prestataire propose également le Service de téléphonie Teams en associant la solution Teams à un Trunk SIP et l'utilisation d'un IPBX qui est hébergé par Microsoft. Ainsi, le Trunk SIP permet de passer et de recevoir des appels via le réseau du Prestataire. Le Trunk SIP comprend la livraison d'un tuyau virtuel composé d'un nombre de Canaux égal à la somme maximum des appels entrants et sortants simultanés.

Le Service de téléphonie Teams requiert un équipement compatible Teams, qui est capable d'assurer l'acheminement des appels vers et en provenance des utilisateurs. Lors de la souscription du Service de téléphonie Teams, le Client choisit sous son entière responsabilité, le nombre de Canaux qu'il souhaite attribuer à son Site ou à ses Sites, dans le cadre d'une configuration multisites, en fonction de sa configuration et de ses usages.

Article 4. OPTIONS DU SERVICE

Les options du Service sont susceptibles d'évoluer et seront communiquées par le Prestataire au Client le cas échéant.

Article 5. CONDITIONS PREALABLES A LA FOURNITURE DU SERVICE

5.1 Liens d'Accès

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que Chaque Site est raccordé à internet *via* un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être suffisamment calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP.

Le Client pourra procéder à la commande du Lien d'Accès auprès du Prestataire ou auprès d'un fournisseur tiers, étant toutefois précisé que dans ce cas, il devra s'assurer que ce Lien d'Accès est compatible avec le Service.

5.2 Réseau du Client

Le Client devra veiller à ce que toutes les mesures soient prises afin que son réseau informatique soit protégé contre toute attaque extérieure (piratage ...).

5.3 Compatibilité SIP et configuration Routeur / Firewall / Passerelle

Le Prestataire devra veiller à la compatibilité entre le Trunk SIP et le logiciel ou la plateforme SIP administrée par lui ou le Client. Il est également responsable du paramétrage de tout Routeur, Firewall ou Passerelle fournis ou non par le Prestataire qui doivent être configurés de façon à être compatibles avec le Service.

5.4 Compatibilité Service téléphonie Teams

Le Client est responsable de la compatibilité entre le Service de téléphonie Teams et son environnement informatique administré par ses soins. Le Client est également responsable du paramétrage de tout routeur, Firewall ou passerelle fournis ou non par le Prestataire qui doivent être configurés de façon à être compatibles avec le Service de téléphonie Teams.

5.5 Gestion des ressources en numérotation

5.5.1 Affectation des numéros

L'Utilisateur est informé que l'Opérateur affectataire, la société Sewan, est responsable de l'affectation des ressources en numérotation ainsi que de leur gestion. Ainsi, l'opérateur affectataire s'engage à affecter au Client les ressources en numérotation mobile qui lui seront commandées par le Prestataire pour le compte d'un Client.

5.5.2 Portabilité

Afin de permettre à l'Utilisateur de conserver son numéro tout en changeant d'opérateur, le Prestataire se charge de faire effectuer les portabilités pour le compte du Client.

La portabilité des numéros fixes étant soumise à des contraintes inhérentes à ce type d'opérations, un délai de plusieurs semaines peut intervenir avant que la portabilité ne soit effective. Le Client devra prendre toutes les précautions qu'il jugera nécessaires afin d'anticiper les conséquences potentielles sur son activité. Le Prestataire ne peut intervenir en aucune façon ni sur le principe ni sur les délais de mise en œuvre de la portabilité pour les numéros fixe et ne pourra être tenue responsable du non-respect d'une quelconque date de mise en œuvre.

5.5.3 Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur les numéros de téléphone qui sont incessibles. Le Client ne pourra en aucun cas céder à un tiers le ou les numéros qui lui ont été affectés ou pour lesquels il a demandé une portabilité.

5.5.4 Utilisation des numéros en tant qu'identifiant d'appelant

Le Client doit recevoir l'accord explicite préalable de l'Opérateur affectataire pour pouvoir utiliser un numéro en tant qu'identifiant d'appelant dans chaque appel ou message où il apparaît.

Dans le cas de figure où le Client ne peut rapporter la preuve de cet accord, il pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

5.5.5 Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client pourra contacter l'Opérateur affectataire à l'adresse email suivante : reclamations.numero@sewan.fr.

Article 6. CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE

6.1 Utilisation du service : Forfaits

Le Prestataire met à disposition du Client des forfaits de communications et ce dernier pourra choisir notamment entre 2 forfaits illimités :

■ Illimité national fixe

- Appels en illimités vers les destinations fixes nationales (01,02,03,04,05 et 09)

■ Illimité national fixe et mobile et un certain nombre de destinations vers l'international qui comprend :

- La terminaison vers les appels nationaux fixe en Illimité (appels vers des services de téléphonie en 01, 02, 03, 04, 05 et 09) ;
- La terminaison vers les appels nationaux mobiles (appels vers des services de téléphonie en 06 et 07) ; La terminaison vers les appels vers les destinations internationales indiquées sur le Bon de Commande, l'extranet du Prestataire ou sur demande du Client.

Le Client est informé que les forfaits proposés par le Prestataire ne s'appliquent pas dans les hypothèses suivantes :

- Pour les professionnels des télécommunications : opérateurs, téléboutiques, téléprospection, phoning, centre d'appels, cartes prépayées, services vocaux ;
- Le Trunk SIP achemine au cours du mois plus de 300 numéros différents par Canal ;
- Le Trunk SIP achemine au cours du mois plus de 40h de communications éligibles au forfait par Canal ;
- Le Trunk SIP est mutualisé entre plusieurs clients ;
- le Trunk SIP ou un Utilisateur du Trunk SIP effectue un renvoi immédiat permanent (au-delà des 2h de Fair-Use).

Le Client est informé que la terminaison des appels répondant à ces hypothèses ne pourra bénéficier des forfaits et sera donc facturée à la minute selon la tarification du Prestataire. Le Client est expressément informé que le Prestataire se réserve le droit de facturer ces minutes rétroactivement et de suspendre immédiatement l'illimité sur ces Comptes SIP, en cas d'existence d'une des hypothèses ci-avant énoncées et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

6.2 Modalités d'utilisation

6.2.1 Comptes SIP

Le Client sera responsable de l'usage des Comptes SIP et de toute utilisation du Service avec ces derniers, la responsabilité du Prestataire ne pouvant être recherchée à ce titre.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un tiers non autorisé a eu accès à ce dernier.

S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP par un autre compte SIP

Le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol des Comptes SIP transmis par le Prestataire dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client. Le Client a la responsabilité de surveiller toute utilisation abusive de ses utilisateurs.

6.2.2 Utilisations prohibées du Service

6.2.4.1. Utilisations prohibées propres aux Systèmes automatisés d'appels ou d'envoi de messages

Le Client ou l'Utilisateur disposant d'un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages doit utiliser pour ce dernier uniquement des numéros ayant une des racines suivantes 0ZAB soit 0162, 0163, 0270, 0271, 0377, 0378, 0424, 0425, 0568, 0569, 0948 à 0949 inclus (« Numéros polyvalents vérifiés pour les systèmes automatisés ») en tant qu'Identifiant d'appelant.

L'utilisation de tout autre numéro est prohibée sauf exceptions prévues par l'ARCEP.

Dans tous les cas de figure, en ce compris les exceptions prévues par l'ARCEP, l'utilisation en tant qu'identifiant appelant des numéros mobiles à 10 chiffres par le Client ou l'Utilisateur pour un Système automatisé d'appels ou d'envoi de messages est interdite.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

6.2.4.2. Utilisations prohibées propres aux échanges avec une Plateforme technique

Le Client ou l'Utilisateur, pour l'usage de sa/ses Plateforme(s) technique(s), ne peut utiliser que des numéros disposant d'une des racines suivantes 0ZAB (0937, 0938) et 0ZABP (09390 à 09394 inclus) (Numéros polyvalent pour les échanges avec une Plateforme) en tant qu'Identifiant d'appelant.

Le Client n'ayant pas respecté, ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article, pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

6.2.3 Appels téléphoniques à des fins de prospection commerciale non-sollicitée

La sollicitation d'un consommateur par voie téléphonique à des fins de prospection commerciale n'est autorisée que dans les limites des dispositions des articles D.223-9 et L223-1 et suivant du Code de la Consommation.

Le Client s'engage à s'inscrire sur le site Bloctel (<http://www.bloctel.gouv.fr/>) pour obtenir la liste des numéros qui ne souhaitent pas être contactés

En cas de non-respect des dispositions du Code de la consommation, outre les amendes administratives prévues par le même Code, le Client n'ayant pas respecté ou dont l'Utilisateur n'aurait pas respecté les dispositions du présent article pourra faire l'objet des pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

Article 7. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE (« SLA »)

En cas de Notification de Défaillance, le Prestataire s'efforcera sur un (1) mois calendaire, de rendre le Service disponible au moins 99,85% du temps (ci-après désigné l'« **Objectif de Disponibilité du Service** »), pendant la période de couverture du Service du lundi au vendredi, de 8 heures à 18 heures (hors jours fériés et hors périodes de maintenance programmées).

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

$$\frac{\text{Disponibilité du Service en pourcent} = \frac{[\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables (tel que ce terme est défini ci-après) dans le mois}]}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois}} \times 100$$

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

Objectif de Disponibilité du Service	Montant de l'Avoir du montant mensuel facturé
De 99,85 à 99,5%	5%
De 99,5 à 97%	10%
Moins de 97%	20%

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 « **Evénement Excusable** ») : (i) un équipement ou un service non fourni par le Prestataire (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 le Prestataire afin de rétablir le Service.

L'émission par le Prestataire d'avoirs est soumise à la limite suivante : le montant d'avoirs pour le taux de disponibilité du Service émis sur toute période de trente (30) jours calendaires consécutifs sera plafonné à 20% des frais mensuels dus au titre du Service défaillant.

Les Objectifs de Disponibilité du Service ne s'appliquent pas si le Client n'a pas commandé ses Lien d'Accès et/ou la Passerelle et/ou le Routeur auprès du Prestataire ou si le défaut constaté n'est pas un élément fourni et administré par le Prestataire. Le Client fera son affaire personnelle de la compatibilité desdits Liens d'Accès et/ou Passerelle et/ou Routeur avec les Services proposés avec le Prestataire. Par suite, en aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, pour quelque cause que ce soit s'agissant d'éléments non fournis par le Prestataire.

Article 8. OBLIGATIONS DU CLIENT

En sus des dispositions stipulées dans les CGVS, le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation du Service décrites aux présentes, ainsi que l'ensemble des dispositions légales et réglementaires applicables, en ce compris, les conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP.

Ainsi, en cas de non-respect desdites dispositions, et notamment des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, le Client pourra se voir appliquer les pénalités prévues à l'article 9.3 des présentes.

Article 9. SANCTIONS ET PENALITES

9.1 Suspension

En complément des stipulations des CGVS concernant la Suspension du Service, le Prestataire **se réserve le droit de suspendre immédiatement le Compte SIP en cas d'utilisation frauduleuse notamment :**

- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Trunk SIP (notamment par le vol ou la perte de Compte SIP) ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage de l'équipement du Client (PABX / IPBX) ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou via un tiers.

9.2 Interruption de l'acheminement du trafic

En cas de non-respect des dispositions des articles 5.5.4, 6.2.2 et 6.2.3 des présentes ainsi qu'en cas de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies notamment dans le plan national de numérotation de l'ARCEP visés par l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** des présentes, le Prestataire se réserve le droit d'interrompre l'acheminement des appels et des messages SMS/MMS du Client, sans délai et sans mise en demeure préalable ainsi que sans préjudice de tous dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

9.3 Pénalités

En cas de tentatives et/ou de cas avérés de violation des dispositions des articles 5.5.4, 6.2.2 et 6.2.3 des présentes ainsi qu'en cas de tentatives et/ou de cas avérés de non-respect des conditions d'utilisation et de territorialité définies dans le plan national de numérotation de l'ARCEP, et plus généralement en cas de tentatives et/ou de cas avérés de fraude, d'abus ou de manquement aux dispositions légales, réglementaires et déontologiques, le Prestataire se réserve le droit d'appliquer au Client les pénalités et sanctions suivantes :

- **Facturation d'une pénalité de deux mille (2 000) euros par numéro appelant.**
- **Facturation d'une pénalité de deux centimes (0,02) euro par tentative d'appel ou appel.**
- **Refacturation des pénalités appliquées au Prestataire par un autre opérateur**
- **Application de la tarification correspondant à une origine indéterminée pour les appels dont le pays d'origine du numéro de l'installation appelante ne correspond pas au pays d'origine du numéro présenté pour l'identification de l'appelant.**

Le Prestataire se réserve le droit d'appliquer l'ensemble des pénalités décrites ci-dessus de manière cumulative.

Tous les montants mentionnés dans le présent article sont exprimés en euros hors taxes.

Article 10. RESPONSABILITE

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les CGVS, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Problèmes liés au réseau informatique du Client ;

- Piratage et/ou défaut de fonctionnement de la Plateforme de Communication du Client ;
- Si les équipements et/ ou Liens d'Accès n'ont pas été commandés via le Prestataire, ce dernier n'est pas responsable desdits équipements ;
- En cas de piratage ou de suspicion de piratage des lignes notamment par le vol ou la perte de Compte SIP ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ou des utilisateurs du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

Signature