



Conditions Particulières de Vente

Trunk SIP

Société GPCA
26 rue Brillat Savarin
26300 Alixan

Version	1.0
Date de la version	22/01/2024
Créé par	Antonin AILLET
Approuvée par	Florent SERRET
Niveau de confidentialité	Public

Historique des modifications

Date	Version	Créé par	Description de la modification
22/01/2024	1.0	Antonin AILLET	Création du document

Article 1 : Objet et champ d'application

Les présentes Conditions Particulières s'appliquent de manière exclusive à tous les Services de trunk SIP conclues par GPCA, immatriculée sous le numéro Romans B 824 634 448 et dont le siège social est situé 310 Chemin du bois percé 26300 CHARPEY, ci-après dénommée "GPCA" avec son CLIENT. Elles sont un complément spécifique aux Conditions Générales de Vente (CGV) établies par GPCA.

Elles sont systématiquement adressées ou remises à chaque acheteur pour lui permettre de passer commande.

Toute acceptation du devis/bon de commande en ce compris la clause « Je reconnais avoir pris connaissance et j'accepte les conditions particulières de vente ci-annexées » implique l'adhésion sans réserve de l'acheteur aux présentes conditions particulières de vente.

Article 2 - Définitions

Les termes suivants assortis d'une lettre majuscule sont définis dans les conditions particulières de vente dont la signification qui leur est donnée ci-après :

« **Client(s)** » ou « **Utilisateur(s)** » désigne une personne physique ou morale professionnelle dotée de la capacité de contracter et qui souscrit à l'un des Services proposés par le Prestataire.

« **Code d'Accès** » désigne le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour se connecter à une interface d'administration des services.

« **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.

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

« **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 »).

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

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

« **RMA** » ou (*Retour Matériel Autorisé*) désigne la procédure de retour de matériel.

« **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.

« **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.

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

Article 3 - Description du service

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.
- Une Passerelle peut être utilisée dans le cadre d'équipements possédant des interfaces RNIS, non compatibles 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 Site ou au Client dans le cadre de Trunk Multisite en fonction de sa configuration et de ses usages.

2. Services associés

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

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

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 préalables à la fourniture du service

1. Liens d'accès

Afin de bénéficier des Services, le Client doit s'assurer que chacun de ses sites est raccordé à internet *via* un Lien d'Accès. Le Lien d'Accès doit être calibré afin de supporter la charge supplémentaire induite par les appels VoIP. Le Lien d'Accès ne devra pas forcément être commandé auprès du Prestataire.

2. Réseau du client

Le Client mettra en place toutes les mesures afin de protéger son réseau informatique contre toute attaque extérieure (piratage ...).

3. Comptabilité SIP et configuration routeur/ firewall/ passerelle

Le Prestataire est responsable de 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 de Trunk SIP.

4. Gestion des ressources en numérotation

Affectation des numéros

Conditions Particulières de Vente
Trunk SIP V1.0

L'Utilisateur est informé que l'opérateur affectataire (ci-après la société « GPCA ») 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.

Les Zones de Numérotation Élémentaire (« ZNE ») restreignent le périmètre géographique au sein duquel un numéro de téléphone peut être affecté à un utilisateur.

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.

Propriété des numéros

Le Client n'acquiert aucun droit de propriété sur ces numéros 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.

Réclamation en cas de dysfonctionnement

En cas de dysfonctionnement de la ressource en numérotation, le Client contactera le Prestataire. Dans l'hypothèse d'un différend, le Client pourra alors contacter GPCA qui pourra prendre en charge directement la réponse à toute demande. Le Client peut adresser ses demandes à l'adresse électronique suivante : support@gpca.fr

5. Mise à disposition d'équipements

Le Client peut commander divers équipements nécessaires à l'utilisation des Services et devant être paramétrés afin de pouvoir fonctionner avec lesdits Services. Les équipements sont mis à la disposition du Client uniquement pour être utilisés dans le cadre des Services. Le Client s'engage à n'utiliser lesdits équipements que conformément à la documentation technique et est informé que toute modification par rapport aux configurations des équipements fournies par le Prestataire est susceptible de compromettre la sécurité des équipements et des informations transmises. Ces divers équipements sont proposés à la location ou à la vente.

Ventes

Les équipements à la vente ont une garantie constructeur de douze (12) mois. Le Prestataire se réserve la propriété des équipements jusqu'au paiement intégral du prix.

Location

L'équipement est loué pour une période initiale d'engagement déterminée dans le bon de commande. A l'issue de cette première période d'engagement, la location de l'équipement sera tacitement reconduite pour une durée de 12 (douze) mois.

Le Client peut résilier la location de l'équipement à tout moment aux conditions suivantes :

- Restitution de l'équipement en bon état de fonctionnement ;
- Si la résiliation intervient lors de la première période d'engagement ou lors d'une période de reconduction, le Client s'engage à payer la totalité des mensualités restantes relatives à la location de l'équipement.

Procédure « RMA »

Le Prestataire garantit, durant la période locative, le remplacement d'un équipement, après en avoir constaté sa défectuosité. Il est expressément précisé au Client que la procédure de « RMA » est fournie par le support technique du Prestataire et doit être validée par ce dernier.

Le remplacement d'un équipement ne sera pas effectué si le Prestataire constate que les détériorations proviennent notamment d'une usure normale, d'un manque d'entretien, d'une négligence ou d'une utilisation anormale de l'équipement.

Défaut de restitution de l'équipement

En cas de défaut de restitution d'un équipement loué par le Client ou si l'équipement n'est pas restitué en bon état de fonctionnement, ce dernier devra payer l'équipement au prix du bon de commande en vigueur ou bien si l'équipement n'est plus commercialisé, au tarif en vigueur au moment du démarrage de location. Cette règle sera valable également si le Client ne restitue pas un matériel lors d'une procédure de « RMA ».

Article 6 - Conditions d'utilisation du service

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 critères sera 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 de non-respect des conditions ci-avant énoncées et/ou d'utilisation frauduleuse des Services.

2. Modalité d'utilisation

Code d'accès

Le Client sera exclusivement responsable du Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec ledit code. Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol du Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire que le Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement le Code d'Accès (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

Comptes SIP

Le Client sera exclusivement responsable de ses Comptes SIP et de toute utilisation du Service avec ces derniers.

Le Client notifiera immédiatement au Prestataire la perte, le vol ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Compte SIP a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Prestataire pourra désactiver et remplacer immédiatement un Compte SIP (ou demander au Client d'en choisir un nouveau).

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.

Actes de malveillance ou piratage

Le Client s'interdit d'effectuer des actes de malveillance sur l'ensemble des Services. Dans l'hypothèse où le Client commettrait des actes de piratages ou de malveillance, la responsabilité du Prestataire ne pourrait être engagée par le Client.

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 »).

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

$$\text{Disponibilité du service} = \frac{\text{Nombre de minutes totales dans le mois} - \text{Temps d'indisponibilité en minute hors Evénements Excusables dans le mois}}{\text{Nombre de minutes totales dans le mois} \times 100}$$

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%

Le Prestataire s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans le délai de quatre (4) heures à compter de la constatation du Prestataire de la Défaillance sur le Service de téléphonie du Prestataire. Aucune pénalité ne sera due par le Prestataire si ce délai quatre (4) heures n'est pas respecté.

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 désignées un « Événement 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'avoir est soumise à la limite suivante : le montant d'avoir 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 Liens d'Accès et/ou ses Terminaux et/ou le Routeur via le Prestataire. Le Client fera son affaire personnelle de la compatibilité desdits Liens d'Accès et/ou Terminaux et/ou le Routeur avec les Services proposés par le Prestataire ou si le défaut constaté n'est pas un élément fourni et administré par le Prestataire. Par suite, en aucun cas, le Client ne pourra engager la responsabilité du Prestataire, pour quelque cause que ce soit s'agissant des éléments non fournis par le Prestataire.

Article 9 - Suspension et résiliation

1. Résiliation des services

Le Service, tout ou en partie, est résiliable à tout moment par le Client via une notification par lettre recommandée, avec un préavis de trois (3) mois, à compter de l'accusé de réception du courrier envoyé en recommandé.

Dans l'hypothèse d'une résiliation durant la Période Initiale par le Client, ce dernier s'engage à payer la totalité des mois restants dus au titre du Service.

Si la résiliation prend effet pendant une période de reconduction, le Client s'engage à payer les frais de résiliation correspondant à la totalité des mois restants dus au titre du Service jusqu'à la date anniversaire du Service.

Si la résiliation des Services entraîne une restitution des équipements, le Client doit se conformer à ladite restitution telle qu'indiqué à l'article « MISE A DISPOSITION DES EQUIPEMENTS ».

2. Suspension des services

Le Prestataire est en droit, sans encourir la moindre responsabilité envers le Client, de suspendre, totalement ou partiellement, l'exécution du Contrat et/ou les Services, immédiatement après information du Client par tous moyens, dans les cas suivants : manquement grave du Client à l'une de ses obligations contractuelles essentielles, aux présentes Conditions Particulières et/ou utilisation du Service dans des conditions non conformes à celles définies dans les conditions générales de vente et/ou dans les présentes Conditions Particulières.

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.

Article 10 - Conditions financières et facturation

La tarification du Service est définie par le Bon de Commande lié à ce contrat ou dans une grille de tarification transmise et mise à jour par le Prestataire, étant indiqué que cela peut prendre la forme des données informatiques échangées par les Parties à raison de leur utilisation de l'intranet du Prestataire ou autre outil ou logiciel, enregistrées par le Prestataire.

Le Prestataire indique que tout mois entamé est dû.

Le Service de Trunk SIP est facturé mensuellement en début de mois (à échoir). Pour les commandes de Services effectuées en cours de mois, la facturation se fera au prorata du nombre de jour dans le mois et sera adressée sur le mois suivant la commande de Service.

Article 11 - Responsabilités

En sus des exclusions et limitations de responsabilité prévues dans les conditions générales de vente du Prestataire, ce dernier décline toute responsabilité du fait :

- Non-respect des présentes Conditions Particulières ;
- Le réseau informatique du Client n'est pas de la responsabilité du Prestataire ;
- Si les équipements 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 de piratage ou de suspicion de piratage du Code d'Accès ;
- En cas d'actes de malveillance de la part du Client ;
- En cas d'intrusion externe d'un tiers sur le réseau informatique du Client.

Article 12 - Durée et résiliation

La prestation entre en vigueur à compter de sa date de signature, pour une durée d'une (1) année de date à date.

Il est renouvelable chaque année par tacite reconduction pour une période d'un (1) an, de date à date.

La durée du contrat pour une ou des prestations complémentaires est fonction du travail sur-mesure déterminé en accord avec le Client.

GPCA se réserve le droit de résiliation, sans préavis ni remboursement et sans que les conditions d'exigibilité de la redevance soient com promises, lorsque :

- Les sommes dues par le client n'ont pas été acquittées dans le délai défini
- Les matériels ont subi des dommages causés par une utilisation non conforme aux normes constructeurs.
- Le client a fait intervenir une personne non accréditée par GPCA et sans son accord.

La résiliation par le client ne sera pas possible en dehors des conditions prévues à l'article 13.

Article 13 - Droit applicable et juridiction compétente

Les présentes conditions générales de vente et le Contrat sont soumises au droit français.

GPCA et le Client s'efforceront de régler à l'amiable tout litige relatif aux présentes conditions générales de vente et plus largement du Contrat.

Si une telle solution ne peut aboutir, tout litige relatif ou découlant des présentes conditions générales de vente du Contrat conclu entre GPCA et le Client sera de la compétence exclusive des juridictions compétentes du Tribunal de commerce Grenoble.

Article 14 - Date d'entrée en vigueur

Les présentes Conditions Particulières de Vente sont applicables à partir du 01/02/2024.

Article 15 - Signatures

Fait à Alixan le 22/01/2024.

GPCA
Florent SERRET
Directeur Général

GPCA
310 CH. DE BOIS PERCÉ
26300 CHARPEY
TEL : 04 75 40 50 65
EMAIL : contact@gpca.fr

PROPRIÉTÉ DE GPCA

Conditions Particulières de Vente
Trunk SIP V1.0