

Conditions particulières de service

IP CONNECT

1. Définitions

1.1 Dans le cadre des présentes conditions générales de service, l'on entend par :

- **Ipsys Solutions** : Ipsys Solutions SRL à B-4000 Liège, Quai Saint-Léonard, 13. TVA/BTW BE0657.893.194.
- **Le Client** : Le cocontractant d'Ipsys Solutions pour tout contrat d'achat ou de vente de biens et/ou de prestations de services.
- **La Solution** : Reprend tous les éléments (matériel, équipements, périphériques, logiciels, prestations et accessoires) mis à la disposition du client. Celle-ci comprend les éléments mentionnés à l'Article 3.

2. Généralités

2.1 Les présentes Conditions particulières décrivent les droits et obligations d'Ipsys Solutions SRL ci-après nommé « Ipsys Solutions » et de ses Clients dans le cadre de l'accès aux services et solutions de téléphonie et de la location et/ou de téléphones fixes, de standards téléphoniques, d'accessoires et équipements actifs et passifs y liés.

2.2 Les présentes Conditions particulières prévalent toujours sur d'éventuelles conditions générales du Client.

2.3 Les présentes Conditions particulières sont complétées par les Conditions générales d'Ipsys Solutions également applicables à la relation contractuelle entre les parties.

2.4 Ipsys Solutions se réserve le droit de modifier les présentes Conditions particulières pour des raisons légales, réglementaires ou opérationnelles. Toute modification sera notifiée au Client par écrit au moins trente (30) jours avant son entrée en vigueur. Le Client pourra résilier le Contrat sans frais dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception de la notification s'il n'accepte pas les nouvelles conditions. À défaut de résiliation dans ce délai, les nouvelles conditions seront réputées acceptées.

3. Objet du contrat

3.1 Ipsys Solutions propose au Client à la location et/ou à l'achat des solutions de connectivité incluant des connexions internet, des solutions de connectivité DATA, des solutions de téléphonie fixe, des centraux téléphoniques dédiés/dans le cloud. Ces solutions peuvent inclure des postes fixes, des téléphones DECT, des systèmes de central téléphonique (PBX), des équipements VoIP, des interphones ainsi que les différents équipements, périphériques, logiciels, matériels, prestations et accessoires y liés.

3.2 Afin d'optimiser la durée de vie de la solution de téléphonie fixe mise à sa disposition et dans le but d'exploiter cette dernière au mieux, le Client choisit les packs de prestations ainsi que les packs de maintenance. Le Client peut aussi bénéficier d'assistance ou de prestations de support sur site et/ou à distance facturées conformément à la « Liste de Prix ». L'ensemble de ces services forme les « services de téléphonie fixe » mis à disposition sur la base du Bon de commande signé par le Client.

3.3 Afin de limiter les consommations excédentaires hors forfait, Ipsys Solutions met à disposition du Client des packs d'appels. Les packs comportant la dénomination « Unlimited » sont soumis à une politique d'utilisation limitée fixée à un maximum de mille (1000) ou deux mille (2000) minutes par mois, selon le pack souscrit. Au-delà de ce volume, les communications pourront être facturées selon la grille tarifaire en vigueur.

4. Durée

4.1 Le contrat entre en vigueur le jour de la signature du bon de commande par le Client, sauf refus de la commande Par Ipsys Solutions. Le bon de la commande peut être refusé par Ipsys Solutions en cas de doute sérieux sur le Client et notamment si le Client n'a pas respecté ses obligations dans le cadre d'un autre contrat conclu avec Ipsys Solutions, en cas de soupçon de fraude ou d'indice d'insolvabilité, ou en cas de contrainte technique.

4.2 La durée initiale du contrat (la Période initiale) est précisée dans le Bon de commande correspondant. Elle vaut tant pour le contrat de la Solution que l'éventuel contrat de maintenance qui y est lié.

4.3 La Période initiale commence à courir le jour suivant la date de mise à la disposition du Client du Produit et/ou Service (Date d'activation). Si cette date est retardée de plus de 10 Jours ouvrables pour des raisons imputables au Client, Ipsys Solutions se réserve le droit de facturer des frais complémentaires au Client.

4.4 Sauf mention contraire expresse, la durée du contrat de maintenance conclu avec Ipsys Solutions est toujours égale à la durée du contrat de location. Lorsque la Solution fait l'objet d'un achat par le client, la durée du contrat de service est précisée dans le Bon de commande correspondant.

4.5 À l'échéance de la Période initiale, le Contrat sera tacitement reconduit par périodes successives de deux (2) ans. Si une Partie ne désire pas que le Contrat soit reconduit, elle devra en avertir l'autre Partie par écrit au plus tard six (6) mois avant la fin de la Période initiale ou de la période de reconduction en cours.

5. Obligations du Client

5.1 Exigences minimales d'Ipsys Solutions pour l'infrastructure réseau

5.1.1 Le Client s'engage à ce que le câblage utilisé pour connecter l'équipement au commutateur LAN soit au minimum un câblage de catégorie CAT5 certifié (longueur maximale de cent (100) mètres par câble).

5.1.2 Le Client s'engage à ce que les câbles disposent de connecteurs RJ45 à leurs extrémités.

5.1.3 Le Client doit s'assurer que son réseau achemine exclusivement du trafic IP. Il s'assure également que les adresses IP utilisées n'entrent pas en conflit avec celles d'Ipsys Solutions.

5.1.4 Le Client s'engage à faire converger l'ensemble de son câblage structuré à un seul et même point de telle sorte qu'il soit possible de placer un commutateur LAN en vue de raccorder la solution de téléphonie fixe.

5.1.5 Le Client accepte que les adresses IP attribuées aux nouveaux périphériques soient des adresses fixes.

5.1.6 Le Client s'engage à adapter au besoin les paramètres de son pare-feu pour assurer le bon fonctionnement de la solution de téléphonie fixe.

5.1.7 Le client fera le nécessaire pour mettre à ses frais en conformité son infrastructure réseau pour qu'elle soit en phase avec les exigences minimales d'Ipsys Solutions.

5.1.8 Il appartient au client de vérifier qu'il dispose d'une infrastructure adéquate. Dans le cas où le client ne dispose pas d'une infrastructure dédiée, seules les prestations spécifiquement mentionnées dans le bon de commande seront fournies par Ipsys Solutions.

5.2 Exigences minimales d'Ipsys Solutions pour l'emplacement physique

5.2.1 Le Client garantit mettre à disposition un espace suffisant et adapté pour l'installation du ou des périphérique(s) tout en tenant compte de son encombrement.

5.2.2 Le Client met à disposition d'Ipsys Solutions un minimum de trois (3) prises de courant de deux cent vingt (220) volts.

5.3 Le Client fournit les logiciels nécessaires ainsi que les raccordements indispensables à son matériel informatique (présence d'un point de raccordement sur le LAN du Client, plan d'adressage du réseau, configuration escomptée, trois (3) prises électriques) pour autant que ceux-ci soient nécessaires au fonctionnement de la solution et de ses applications.

6. Facturation et modalités de facturation

6.1 Les services de solution de connectivité sont facturés par Ipsys Solutions de manière distincte de la facturation éventuelle de la location de matériel. Le montant facturé ne couvre ni les frais de maintenance, ni les frais afférents aux prestations mentionnées à l'article 3.2. Ces prestations seront facturées mensuellement et séparément par Ipsys Solutions sur la facture d'abonnement du Client ou sur la facture relative à l'intervention exécutée.

6.2 Sont également exclus, les redevances, taxes et frais tels que :

- a. Les redevances afférentes à la consommation de courant électrique ;
- b. Toute taxe quelconque ;
- c. Les frais d'expédition de matériel envoyé en réparation à Ipsys Solutions ou à son sous-traitant ;
- d. Les frais résultants de dégâts ou pertes dues au transport de (petit) matériel expédié par le Client à Ipsys Solutions ou à son sous-traitant.

6.3 Modalité de facturation

6.3.1 Sauf disposition contraire, Ipsys Solutions facturera les frais de communications au Client le mois suivant lesdites communications.

7. Limitation de responsabilité

7.1 Ipsys Solutions ne peut en aucun cas être responsable d'une obligation de résultat pour les prestations qui ne dépendent pas d'elle sur la base du critère de l'aléa. Le Client reste responsable de sa production finale, notamment en termes de qualité de connexion.

8. Vente de téléphone/central téléphonique

8.1 Le présent article s'applique uniquement dans l'hypothèse où, parallèlement à la mise à disposition de produits ou de services, Ipsys Solutions vend un téléphone/central téléphonique.

8.2 Le téléphone/central téléphonique reste la propriété d'Ipsys Solutions jusqu'à la réception de l'intégralité du prix. Eu égard à cette réserve de propriété, le Client est tenu d'utiliser le téléphone/central téléphonique avec toute la diligence voulue.

9. Location de téléphone/central téléphonique

9.1 Ces dispositions s'appliquent aux téléphones/centraux téléphoniques loués ou mis à la disposition du Client. Tous ces téléphones/centraux téléphoniques restent la propriété d'Ipsys Solutions durant toute la durée du Contrat de location.

9.2 Le Contrat prend fin de plein droit au moment de la mise hors service définitive du téléphone/central téléphonique par Ipsys Solutions.

9.3 À l'issue du Contrat, quelle qu'en soit la raison, le Client n'utilisera plus le logiciel ni la documentation et restituera à Ipsys Solutions les exemplaires qui se trouvent en sa possession.

10. Cession du contrat

10.1 Le Client ne peut céder le Contrat à un tiers que moyennant le consentement écrit et préalable d'Ipsys Solutions. Il reste solidairement tenu avec le cessionnaire.

10.2 Le Client qui s'est vu interdire par jugement l'accès et/ou le séjour à l'adresse où est situé le raccordement du téléphone/central téléphonique marque expressément son accord pour une cession du Contrat à la personne qui occupe légalement le lieu du raccordement, si celle-ci en fait la demande.

10.3 Valeur résiduelle du matériel

10.3.1 La valeur résiduelle pour une solution IP CONNECT en fin de contrat correspond à 20% de la valeur en début de contrat.

Conditions particulières de service

IP CONNECT

11. Maintenance

11.1 Les prestations de maintenance concernent exclusivement le téléphone/central téléphonique (le matériel) tel que décrit dans le Bon de commande et incluent :

- Le téléphone/central téléphonique ;
- Les périphériques pour autant qu'ils aient été installés par Ipsys Solutions ;
- Les applications décrites comme des applications du téléphone/central téléphonique.

11.2 Les prestations de maintenance incluent les prestations suivantes : dépannage, réglage et vérification de l'équipement. S'il apparaît qu'une réparation sur le lieu d'installation n'est pas possible, Ipsys Solutions peut réparer le matériel dans ses ateliers. Le Client ne s'y opposera pas et ne réclamera aucune indemnité. Les pièces de rechanges nécessaires sont des pièces neuves ou des pièces recyclées ayant les mêmes caractéristiques.

11.3 Sont explicitement exclues des prestations de maintenance les prestations suivantes :

- La remise en état de marche et/ou le renouvellement des équipements devenus défectueux par des causes extérieures telles que : vibrations, humidité excessive, défaillances ou perturbations, soit du réseau électrique, soit des réseaux de télécommunications gérés par des tiers, soit de tout autre équipement non repris dans le Contrat, émanations chimiques, phénomènes d'ondes ou d'irradiations, manipulations impropres, grèves, conflits du travail, incendies et périls connexes, orages, phénomènes de foudre, vol, cas de force majeure, actes de terrorisme et attentats, dégâts des eaux, inondations, cataclysmes naturels, tempête, grêle, pression de la neige ou de la glace, bris de vitres, résidus environnementaux (poussières, limailles de fer, humidité...);
- La réparation ou le remplacement des éléments mobiles (cordons, fils, prises, antennes, piles, batteries, etc.) et la fourniture en produits de nettoyage ;
- Les prestations à effectuer à la demande du Client, en dehors des fenêtres d'intervention définies dans le service de maintenance choisi par le Client ;
- Les modifications de configuration majeures ;
- Eoute nouvelle demande ne figurant pas au Bon de commande initial ;
- Toute demande de modification pouvant être opérée directement par le Client et pour laquelle la marche à suivre a été transmise à celui-ci ;
- Les accessoires nécessaires au bon fonctionnement du téléphone/central téléphonique et figurant sur le Bon de commande (sauf mention contraire) ;
- Les prestations relatives à la remise en service du téléphone/central téléphonique après une modification de cette dernière par un tiers non habilité par Ipsys Solutions ;
- Les prestations relatives à la modification ou à la mise à jour du téléphone/central téléphonique rendues nécessaires par un opérateur de réseaux publics ou une société de services et/ou les pouvoirs publics nationaux et/ou européens ;
- Les prestations relatives à la modification ou la mise à jour du téléphone/central téléphonique à la suite de causes ou événements extérieurs dont le fabricant et/ou Ipsys Solutions ou son sous-traitant ne peuvent être tenus responsables ;
- Toute reconfiguration survenant à la demande du Client et effectuée un (1) mois après l'installation.

11.4 Sauf mention contraire expressément indiquée au Bon de commande, Ipsys Solutions ou son sous-traitant intervient sur place (« on site ») ou au départ des bâtiments d'Ipsys Solutions ou de son sous-traitant (« remote ») pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00).

11.5 Ipsys Solutions met tout en œuvre pour que les réparations et/ou le remplacement soient effectués dans les meilleurs délais. Ipsys Solutions ou son sous-traitant détermine seul(e) quels sont les moyens techniques qu'exige la réalisation des prestations de maintenance.

11.6 Dans la mesure où il n'est plus possible d'entretenir économiquement et/ou écologiquement l'équipement, Ipsys Solutions peut en proposer le remplacement par un équipement comparable en caractéristiques et performances.

11.7 En dehors des heures de bureau, Ipsys Solutions ou son sous-traitant intervient sur demande, aux conditions et tarifs en vigueur. S'il le souhaite, le Client peut obtenir un devis pour une intervention en dehors des heures de bureau.

11.8 Le Client garantit en tout temps à Ipsys Solutions et/ou son sous-traitant l'accès au téléphone/central téléphonique. Le Client mettra, entre autres, à la disposition d'Ipsys Solutions et/ou de son sous-traitant tous les moyens nécessaires en vue de lui donner accès à toutes les parties du téléphone/central téléphonique.

11.9 En cas de panne, le Client est tenu de fournir à Ipsys Solutions les informations nécessaires en ce qui concerne les adaptations faites sur des applications de données susceptibles d'être à l'origine de ladite panne.

11.10 Si l'intervention à distance n'a pas pu avoir lieu à cause du Client, des frais de déplacement pour l'intervention « on site » seront facturés.

12. Livraison, configuration et modifications

12.1 Les modalités relatives à la livraison et à l'installation doivent figurer dans le contrat. Lorsque le contrat prévoit des prestations de livraison, d'installation et de configuration et en l'absence de modalités spécifiques concernant les travaux d'installation, ceux-ci se limiteront :

- À la livraison et à l'installation du matériel prévu dans le Bon de commande sur site ;
- À la configuration sur site du matériel prévu dans le Bon de commande ;
- À l'installation et au raccordement des appareils aux prises de courant prévues à cet effet ;

d. Au raccordement et à la mise en service des applications, accessoires et options supplémentaires qui figurent sur le Bon de commande ;

e. À la mise en service du matériel prévu dans le Bon de commande ;

f. À l'installation sur un maximum de cinq (5) PC du Client (sauf contre-indication dans le Bon de commande).

12.2 L'installation du Logiciel sera effectuée soit par le Client, soit par Ipsys Solutions ou un son sous-traitant, cette installation étant effectuée pour le compte et au risque du Client.

12.3 Livraison

12.3.1 Le téléphone/central téléphonique est livrée et installée par Ipsys Solutions (ou un de ses sous-traitants) aux tarifs indiqués dans le Bon de commande.

12.3.2 Le transfert de risques à lieu dès la livraison. Les risques sont transférés au Client même si le prix n'est pas encore entièrement payé.

12.3.3 Le Client est tenu, si nécessaire, de fournir un ascenseur ou un équipement de levage approprié pour permettre la livraison aisée du matériel. Le Client doit également veiller à se procurer tout équipement complémentaire nécessaire, sauf accord préalable écrit selon lequel Ipsys Solutions prendra en charge ces arrangements. Ces services seront alors facturés au Client selon un devis spécifique ou, en l'absence de devis, aux tarifs standards d'Ipsys Solutions. Dans le cas où la livraison et/ou l'installation ne peuvent être réalisées à la date convenue ou excèdent un temps raisonnable, les coûts supplémentaires, y compris les frais de transport, seront imputés au client conformément aux tarifs applicables au moment de la validation du bon de commande.

12.4 Configuration

12.4.1 S'il s'avère qu'une application du téléphone/central téléphonique ne fonctionne pas dûment, Ipsys Solutions ou son sous-traitant peut procéder au formatage du PC et la réinstallation avec seulement le système opérateur de base et l'application de téléphonie. Si le Client s'y oppose, Ipsys Solutions ne peut pas être tenue responsable pour le mauvais fonctionnement du téléphone/central téléphonique et le contrat sera résolu aux torts du Client.

12.5 Modification du téléphone/central téléphonique

12.5.1 Par « modification » du téléphone/central téléphonique, l'on entend :

- Tout déplacement ou déménagement ;
- Tout renouvellement partiel ou changement quelconque ;
- Toute modification, mise à jour, upgrade de logiciel ;
- Toute réparation de matériel.

Chaque modification au matériel du téléphone/central téléphonique sera facturée.

Toute modification du téléphone/central téléphonique effectuée par un tiers entraîne l'abandon par le client des garanties mentionnées au présent Contrat (ou Bon de Commande) et des couvertures prévues au Contrat de maintenance. De surcroît, Ipsys Solutions facturera tous les dégâts, pannes ou casses engendrés au matériel par ces modifications.

12.5.2 Toute modification du téléphone/central téléphonique décrit dans le Contrat fera l'objet d'un nouveau Contrat relatif à la modification concernée.

12.5.3 Toute modification du téléphone/central téléphonique doit être réalisée par Ipsys Solutions ou son sous-traitant.

13. Numéros

13.1 Sauf disposition expresse dans le Contrat ou dans le cadre légal et réglementaire, le Client ne peut revendiquer aucun droit de propriété ou autre droit sur les numéros qui lui sont attribués.

13.2 Hormis en cas de portage de numéro conformément aux dispositions du Contrat, les droits d'utilisation du (des) numéro(s) non géographique(s) attribué(s) au Client, prennent fin à la fin du Contrat, quelle qu'en soit la raison. Les droits d'utilisation du(des) numéro(s) ou blocs de numéros attribués au Client prennent fin automatiquement et de plein droit dans le cas, pour quelque raison que ce soit, d'un retrait par l'IBPT des numéros ou blocs de numéros attribués à Ipsys Solutions. Le cas échéant, Ipsys Solutions informera le Client dans les plus brefs délais d'une telle décision.

13.3 Le portage de tous les numéros du Client vers un tiers entraîne la résiliation unilatérale par le Client du Contrat de Service de téléphonie fixe avec Ipsys Solutions.

14. Plaintes

14.1 En cas de difficulté relative à l'exécution du Contrat, le Client est invité à s'adresser au service local d'Ipsys Solutions.

15. Nullité d'une clause

15.1 La nullité d'une clause n'entraîne pas la nullité des présentes Conditions particulières qui subsistent sans la clause. La clause annulée sera remplacée par la clause licite la plus proche, compte tenu de l'intention des parties.

16. Droit applicable et tribunaux compétents

16.1 Le présent Contrat est régi par le droit belge. En cas de litige ne pouvant être résolu à l'amiable, les tribunaux de Liège, division Liège, sont seuls compétents.