



qualité de service

Multimedia Conference

La présente annexe relève de la Convention de Service Voix/Data/Multimedia et du Descriptif de Service Multimedia Conference, et spécifie les engagements de qualité de service applicables au Service Multimedia Conference quand il est accessible par l'API.

Le non-respect d'un niveau de performance confère au Client, chaque fois que cela est prévu, le droit de recevoir un avoir à déduire du montant de la facture du mois suivant.

1. définitions

Multimedia Conference désigne le service de web et d'audioconférence accessible en ligne par l'intermédiaire de l'API.

2. Engagements de qualité de service - définitions

2.1 Engagements liés à la Mise en Service- Déploiement

Le Prestataire propose, les engagements de Mise en Service et de déploiements suivants:

2.1.1 Service Multimedia Conference –Formules conférences web et audio à l'usage ainsi que la formule conférence web illimitée individuelle

2.1.1.1 engagement de mise à disposition du Service

La responsabilité de France Télécom ne peut être engagée pour le non respect des délais ci-dessous de mise à disposition du Service lorsque toutes les informations nécessaires à la création des Salles de réunions et des Comptes Organisateurs n'ont pas été fournies par le Client.

En cas de non-respect de la date de mise à disposition du Service du fait de France Télécom, le Client a droit :
au versement d'une pénalité de retard d'un montant de cinq pour cent (5%) du montant de l'abonnement mensuel par jour calendaire de retard plafonné à une mensualité d'abonnement lorsqu'il a souscrit aux formules Conférence web et audio à l'usage, Conférence web illimitée individuelle

- De convention expresse, ces sommes constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résultent du fait du Client, d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

Le Service comporte une option gratuite, activée automatiquement à la souscription du Service : l'Audioconférence Automatique. Le Client peut demander, lors de la souscription au Service que l'option



Audioconférence Automatique ne soit pas activée en le mentionnant dans la partie observation commerciale des conditions particulières.

2.1.1.2 engagement de qualité de service et SAV

Après avoir vérifié que l'interruption de Service ne provient pas de ses équipements (accès Internet, PC, Fournisseurs d'accès, Téléphone etc.), le Client signale au numéro précisé dans les « Conditions spécifiques partenaire API » tout incident affectant le fonctionnement du Service en précisant la nature du défaut constaté ainsi que les coordonnées de l'interlocuteur à contacter.

Conditions d'intervention de France Télécom

Les interventions ont lieu du lundi au vendredi (jours ouvrables) de 9h à 18h (heures ouvrables) et débutent, soit à l'issue de l'heure ouvrable au cours de laquelle a lieu la signalisation soit, pour les signalisations enregistrées en dehors de ces plages à partir de la première heure ouvrable suivante, ce qui marquera le point de départ de la garantie de temps de rétablissement. A l'issue de l'intervention, France Télécom envoie au Client par mail ou fax un avis de clôture d'incident précisant la nature du dysfonctionnement, la date et l'heure de l'intervention et le résultat obtenu.

Garanties de service après-vente en cas d'interruption du Service

France Télécom s'engage à rétablir le Service dans les dix (10) heures ouvrables suivant l'enregistrement de la signalisation du client par France Télécom.

France Télécom garantit que l'Interruption Maximale de Service (IMS) au cours d'une année calendaire, en heures ouvrables, est de cent vingt trois heures (123h) hors périodes de maintenance du service.

Pénalités à la charge de France Télécom en cas de non-respect de ses engagements

En cas de non respect par France Télécom du temps de rétablissement du Service, le Client a droit au versement d'une pénalité forfaitaire égale de 100% du montant mensuel de l'abonnement ou des consommations du mois précédent celui au cours duquel a eu lieu le rétablissement du Service..

En cas de non respect par France Télécom de l'engagement relatif à l'IMS, le Client a droit, une fois par période de douze mois, au versement de pénalités forfaitaires définies comme suit (les consommations prises en compte sont celles du mois précédant celui au cours duquel a eu lieu le dépassement d'un des seuils ci-dessous) :

Dépassement de l'IMS de 0 à 2 heures l'abonnement mensuel	25 % des consommations ou de
Dépassement de l'IMS de 2 à 4 heures l'abonnement mensuel	50 % des consommations ou de
Dépassement de l'IMS de 4 à 6 heures l'abonnement mensuel	75 % des consommations ou de
Dépassement de l'IMS de + de 6 heures mensuel	100% des consommations ou de l'abonnement

Le montant des pénalités versées par période de douze mois aux titres des disposition ci-dessus est plafonné à 500€.

Le montant de la mensualité prise en compte dans le calcul des pénalités et du plafond est celui facturé au Client au moment du rétablissement.



De convention expresse, ces sommes constituent pour le Client une indemnité forfaitaire couvrant la totalité du préjudice subi et excluent toute réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

Les pénalités ne sont pas dues lorsque l'interruption de Service ou le non-respect des engagements résultent du fait du Client, d'un cas de force majeure ou du fait d'un tiers.

3. Généralités

Le non-respect d'un engagement de qualité de service garanti par le Prestataire ne dispense pas le Client de son obligation de s'acquitter du prix des Services ou prestations souscrits auprès du Prestataire. Toute perturbation du Service liée à l'accès Réseau IP Client est régie par les engagements de qualité de service définis dans le contrat relatif à ce Réseau IP Client.

Toute indemnité ne pourra être réclamée par le Client que dans un délai d'un an à compter de la notification par le Prestataire au Client du résultat de la prestation d'audit ou de l'incident ouvrant droit à réclamation d'indemnité.

Le Prestataire ne pourra être tenu responsable du non-respect des engagements de qualité de service garantis, dans les cas suivants :

- Cas de force majeure tels que définis dans les conditions générales Orange Business Services ;
- Fait de tiers ;
- Fait du Client ;
- Fait de défaillance électrique sur le Site du Client due à des orages ;
- Inaccessibilité du Client en cas d'incident :

Si pour quelque raison que ce soit, le Client ne peut être joint, la durée d'Indisponibilité sera gelée jusqu'à ce que le Prestataire (ou son représentant) puisse établir un contact avec le Client afin de résoudre l'incident identifié. Cette mesure s'applique également aux cas dans lesquels le Client refuse au Prestataire (ou à son représentant) l'accès au Site pour rétablir la disponibilité du Service.

- Maintenance préventive ;

Les interruptions de Service dues à des travaux qui ont été programmés par le Prestataire ne sont pas considérées comme incidents. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements contractuels de disponibilité ou de réactivité.

Mise en forme : Puces et numéros

Supprimé : ¶