Conditions particulières du service de Communication Rainbow aux clients professionnels
(Applicables à partir du 1er Février 2018)

I. Opposabilité des conditions particulières du Service de communication Rainbow

Toute souscription d'un Service de communication Rainbow (ci-après « Service ») commercialisé par la société VODOLIS, immatriculée au registre du commerce et des sociétés d'ORLEANS sous le numéro SIRET : 794 029 421 00011, dont le siège social est situé au 38 rue Charles Péguy 45430 Chécy (ci-après « le Prestataire) par des utilisateurs professionnels, est soumise aux présentes conditions particulières de services.

II. Définitions

« Bulletin de souscription RAINBOW » : désigne l'offre du fournisseur validée par l'Utilisateur et valant souscription d'un Service selon les conditions et options qui y sont visées.
« Client » : désigne tout client professionnel qui souscrit un Service auprès de L'Agence.
« Code d'accès » signifie le couple constitué d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe pour commander ou utiliser le Service, attribuer, modifier un service notamment grâce à l'interface d'administration du Service mis à sa disposition par le Prestataire via le portail Prestataire.
« Conditions particulières de services » désigne les présentes conditions particulières et leurs annexes
« Défaillance » : désigne une indisponibilité totale du Service sur un Site Utilisateur Final exclusivement imputable à la plateforme de communication supportant la Solution rendant impossible l'acheminement des communications vers le Site de l'Utilisateur.
« FSA » désigne les frais de service annuels ou frais d'accès au Service.
« Lien d'Accès » désigne le ou les lien(s) internet et de communication et installations du Client nécessaires à leur fonctionnement pour permettre l'acheminement du Service et du trafic de communication en provenance ou à destination de tout Site Utilisateur du Service.
« Matériel(s) » : désigne les matériels du Client compatibles avec le Service.
« Licence utilisateur » : désigne le contrat type de licence utilisateur du fournisseur du logiciel donnant effet au Service et dont l'Utilisateur doit accepter les termes et conditions au moment de l'installation.
« Fournisseur » : désigne le fournisseur d'abonnement Rainbow partenaire du prestataire.
« Service ou Solution » : désigne les services de communication Rainbow.
« Site Utilisateur » : désigne le site du client utilisateur final du Service.
« Utilisateur » : désigne le client utilisateur final du Service.
Les autres termes définis aux Conditions Générales de Services de communications du Fournisseur auront la même signification au titre des présentes Conditions particulières de Services.

III. Mise en œuvre du Service

3.1. Le Service est fourni sur les Liens d'Accès existant et fonctionnels du Site Utilisateur.
Le Client reconnaît avoir été spécifiquement informé que la fourniture du Service et sa qualité est subordonnée à l'éligibilité effective et normale de ses Liens d'Accès : à ce titre le lien internet du client devra être dimensionné de façon suffisante pour véhiculer les communications incluses dans le Service (solutions voies ou solutions de collaboration) et respecter les critères techniques de compatibilité à la Solution (en ce compris la disponibilité de la bande passante nécessaire pour le bon fonctionnement de la Solution).
A défaut, la fourniture du Service suppose, à la charge et sous la seule responsabilité du Client, la mise en place préalable de Liens d'Accès et d'une infrastructure adaptée permettant une priorisation des Services selon l'organisation de l'Utilisateur. L'Utilisateur est seul responsable de l'entretien et de la réparation des Liens d'Accès.

3.2. La mise en service du Service est subordonnée à la signature par le Client du bulletin de souscription Rainbow , que celle-ci soit manuscrite ou électronique via notre outil de signature électronique « YOUSIGN »
La signature électronique d'un document vaut engagement de l'acheteur et a la même valeur que la signature manuscrite conformément aux dispositions du Code civil. La signature électronique sera considérée comme ayant la même force probante que la signature manuscrite, sauf preuve contraire.".
Celle-ci respectant les règles légales applicables en matière de signature électronique, notamment celles fixées par le règlement eIDAS.
.A ce titre il s'engage à prendre connaissance au préalable de son contenu et à signaler par écrit tout refus de la souscription et/ou des modalités prévues à cet effet.

3.3. Procédure de mise en service
Les délais de mise en service dépendent des délais imposés par le Fournisseur partenaire du prestataire.
Le Fournisseur enverra au Client sous forme électronique un avis de mise à disposition contenant les liens d'activation et/ou les codes d'accès à la Solution (ci-après "la Notification"). Le Client dispose alors d'un délai de deux jours ouvrés pour procéder à l'activation correspondante. La mise en service intervient automatiquement à l'issue de ce délai de deux jours et constitue le fait générateur du paiement du Service, laquelle débutera le premier jour du mois suivant l'envoi des codes d'activation.
La date de la Notification envoyée par le Fournisseur au Client fait foi dans tous les échanges entre le Fournisseur et le Client.
3.4. Objectifs de qualité du Service
3.4.1 Le Fournisseur prendra en charge du lundi au vendredi entre 8 heures et 12 heures et entre 13h30 et 17h30 heures (hors jours fériés) les Défaillances de fonctionnement du Service, sur incident signalé par l'Utilisateur (ci-après désignés indistinctement « la Notification de Défaillance ») qui devra apporter sa pleine coopération au Fournisseur pour déterminer la cause du problème afin de le résoudre.
3.4.2 Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Liens d'Accès ou matériels.
3.4.3 Toute Notification de Défaillance, dans le cas où la Défaillance est signalée par l'Utilisateur, devra se faire via le portail https://www.openrainbow.com/fr.
3.4.4 Le Fournisseur s'efforcera de corriger tout problème ayant causé une Défaillance du Service dans un délai raisonnable à compter de la réception d'une Notification de Défaillance
Les interventions sont réalisées pendant les jours et heures ouvrés.
Ne sont pas considérées comme des Défaillances :

- Le dysfonctionnement, les incompatibilités ou limites de fonctionnalités liées à l'utilisation d'une plateforme non compatible ;
- Toute panne ou interruption de service liée à un dysfonctionnement des Liens d'Accès ou câblage ou desserte interne du Client ;
- Tout dysfonctionnement ou détérioration de la qualité du Service lié à l'insuffisance, la mauvaise qualité ou l'altération de la bande passante allouée par le Client au Service ;
- Tout dysfonctionnement ou détérioration de la qualité du Service lié au protocole de compression utilisé ;
- Toute panne matérielle, perte de fonctionnalité ou incompatibilité de l'environnement d'exploitation de l'Utilisateur.
  Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par le Fournisseur, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Fournisseur et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client pourra donner lieu à une facturation.

3.4.5 Le Fournisseur fait ses meilleurs efforts pour rétablir la Solution dans les meilleurs délais. Aucune pénalité ne saurait être réclamée à ce titre.
3.4.6 Clôture de l'incident
La clôture d'un incident sera faite par le Fournisseur comme suit :
- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),

- Clôture.
3.5 Gestions de travaux programmés
Pour assurer le maintien de la qualité de son réseau ou data center, le Fournisseur peut être amené à réaliser des travaux sur son réseau ou data center susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Le Fournisseur devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par le Fournisseur devra intervenir au moins deux (2) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou tout autre moyen contenant les indications suivantes : date et heure prévue de début de perturbation, durée prévue, impact sur le service, motif de la perturbation, interlocuteur en charge.
Pendant ces périodes de travaux programmés, le Fournisseur s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.
3.6 Limite de responsabilité
La responsabilité du Fournisseur ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due en cas de dysfonctionnement ou anomalie de la Solution lorsque ces derniers résulteront :
- d'une modification de la Solution par le Client ou par un tiers,
- d'un cas de force majeure,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client,
- d'un élément non installé et exploité par le Fournisseur,
- de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux non imputable au Fournisseur,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de communication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du Fournisseur, ou toute fonctionnalité similaire à de tels services ;
- de modifications dues à des prescriptions de l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.
3.7 La Solution ne comporte pas de dispositif de signal ou tonalité permettant d'avertir de l'éventuelle mise en œuvre d'un dispositif externe d'écoute ou d'enregistrement des appels. Le Client doit signaler à ses interlocuteurs l'utilisation éventuelle d'un tel dispositif sous sa seule responsabilité.
3.8 En tout état de cause, le cumul annuel d'indemnité qui pourrait être versé par le Fournisseur en application du présent contrat sera plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.
3.9 le Fournisseur sera en tout état de cause pas responsable en cas de perte de données, incapacité à utiliser les données, dommages ou frais découlant de l'utilisation ou de l'incapacité à utiliser le Logiciel ou les services compris dans la Solution, perte de revenus, profit et plus généralement de tout dommage indirect.

IV. Déploiement et couplage de l'application Alcatel-Lucent Rainbow /PABX

Le déploiement de l'application Alcatel-Lucent Rainbow sur les terminaux du client, PC ou smartphone, s'effectuant via le site Web https://www.openrainbow.com, Play store ou Apple store, est à la charge du client.

Le couplage de l'application Alcatel-Lucent Rainbow avec le Pabx Alcatel-Lucent OXO Connect du client nécessite des licences Trunk SIP et des licences UTL Alcatel-Lucent non comprises dans ce présent contrat. Une prestation d'évolution du Pabx (version logicielle & licences) sera nécessaire et fera l'objet d'un devis du prestataire.
La mise en place d'une Gateway WebRTC nécessite la mise à disposition par le client d'une VMware, d'un NUC ou d'un PC dédié pour l'installation de cette API (suivant les prérequis disponibles sur le site Web https://www.openrainbow.com).
Le Pabx (Alcatel OXO Connect) et la Gateway WebRTC devront être raccordé sur le réseau informatique et avoir accès à Internet (2 adresses IP, masque, passerelle et DNS).
Ils seront liés à la plateforme Rainbow via un PABX-ID
Pour les clients titulaires d'un contrat de services VODOLIS sur leur installation téléphonique Alcatel-Lucent, avec mise en place de la solution Rainbow, les mises à jour logiciels sur le serveur WebRTC seront offertes pendant la durée du Contrat de services Installation de Télécommunication VODOLIS.

V. Conditions financières

Conditions de Règlement

Il est convenu que le paiement annuel (sauf indication contraire sur le bulletin de souscription) de l'abonnement se fera par prélèvement .
La première redevance ainsi que les éventuels frais d'accès serons payable d'avance dès la prise d'effet du contrat.
Les redevances suivantes sont payables à réception de facture par prélèvement terme à échoir pour les abonnements et terme échu pour les consommations.
En cas de retard de paiement aux échéances fixées, pour quelques raisons que ce soient, les sommes dues porteront de plein droit intérêts au taux d'intérêt légal x 3.
Le paiement des redevances n'est pas suspendu en cas de déplacement du matériel, du fait d'un arrêt de fonctionnement ou d'une panne de matériel.
Le prestataire se réserve la possibilité de suspendre ses prestations en cas de non-paiement des redevances dues par le client dans les délais impartis, sans remise en cause du contrat.
La redevance de location d'une Web Rtc sera révisée selon la formule suivante :

$$P = PO\left(0.20 * \frac{FSD2}{FSD2O} + 0.80 * \frac{S}{SO}\right)$$

P : redevance mise à jour

PO : redevance annuelle de l'année écoulée

FSD2 : Indice des produits et services divers (connus au 1er janvier et publiés par l'INSEE)

FSD2O : indice des produits et services de l'année écoulée

S : indice des salaires (connus au 1er janvier et publié par l'INSEE)

SO : indice des salaires de l'année précédente

Révision des prix

Le Fournisseur pourra procéder à la modification des prix de la Solution. Cette modification s'appliquera à toute nouvelle commande de Solution ou tout renouvellement ou reconduction de la durée du Service intervenant après la date de modification des prix de la Solution. La révision s'applique automatiquement et de plein droit.
Toute augmentation de tarif imposée par le Fournisseur sera automatiquement répercutée au Client dans les délais de mise en œuvre dudit Fournisseur.

VI.Conditions d'intervention Location entretien sur la WebRtc si fournie dans le cadre du bulletin de souscription Rainbow

La société VODOLIS s'engage à fournir à la société cliente, une maintenance sur sa Web Rtc selon les conditions suivantes :

a) **Maintenance curative**
Les interventions nécessaires au bon état de fonctionnement du matériel loué se feront sans limite de fréquence ou de durée.
VODOLIS effectuera la réparation ou le remplacement rendu nécessaire pour les pièces usées composant le matériel, et dont l'usure résulte d'une utilisation normale de l'installation.

b) **Mise à jour**
La société VODOLIS effectuera les mises à jour logicielles rendues nécessaires dans la cadre d'une location par ses services d'une passerelle WebRtc pour l'utilisation normale des équipements précités.

VII.Pièces détachées sur la WebRtc si fournie dans le cadre du bulletin de souscription Rainbow

VODOLIS s'engage à fournir, et se réserve la possibilité de remplacer les pièces détachées nécessaires à la réparation et/ou la maintenance des matériels objets du contrat.
Les pièces échangées deviennent la propriété du prestataire.
Le remplacement des pièces anormalement usées ou accidentées (cas d'utilisation intensive, de manipulation des opérateurs, de fourniture non conforme) sera assuré, et sera l'objet d'une facturation supplémentaire.
Déplacement du matériel
Le déplacement (démontage, emballage, réinstallation des équipements) à la demande du client ne fait pas partie du présent contrat et fera l'objet d'un devis du prestataire.

VIII. Avenant au contrat

Toute extension ou modification demandée par le client, concernant les licences comprises dans l'abonnement du client, fera l'objet de la part du prestataire, de l'établissement automatique d'un avenant au présent contrat sans que le prestataire ait à demander l'accord express du client, qui l'accepte et ne serait en aucun cas remettre en cause le contrat d'origine.
Toute extension au service de base ou optionnel modifiant les prestations du présent contrat fera également l'objet d'un avenant.

IX. Limites d'utilisation de la Solution

Le Client s'engage à ne pas utiliser la Solution pour l'un des usages suivants:
- tout envoi ou réception de tout contenu obscène, diffamatoire, offensant ou enfreignant les droits de tiers (y compris les droits de propriété intellectuelle);
- toute utilisation ou finalité qui enfreindrait les lois ou règlements applicables;
- toute transmission de tout matériel publicitaire ou publicité non sollicité ou non autorisé ou toute autre forme de sollicitation ou de spam;
- toute transmission de données, envoi ou téléchargement de tout matériel contenant des virus, des chevaux de Troie, des vers, des bombes temporelles, des enregistreurs de frappe, des logiciels espions, des logiciels publicitaires ou tout autre programme nuisible ou un code informatique similaire conçu pour nuire au fonctionnement de tout logiciels ou matériel informatique;
- toute utilisation de serveurs IRC ou des robots connectés à des réseaux ou serveurs IRC publics;
- tout contournement de l'authentification ou la sécurité des utilisateurs d'un hôte, d'un réseau ou d'un compte.

Autre obligation de l'Utilisateur
7.1 Le Client sera exclusivement responsable d'un Code d'Accès et de toute utilisation du Service avec son Code d'Accès. Le Client notifiera immédiatement au Fournisseur selon la même procédure que celle applicable pour les Notifications de Défaillance, la perte, le vol d'un Code d'Accès ou du fait qu'il a des raisons de croire qu'un Code d'Accès a été découvert. S'il estime que cela est nécessaire, le Fournisseur pourra désactiver et remplacer immédiatement un Code d'Accès (ou demander à l'Utilisateur d'en choisir un nouveau).
7.2 Le Client est informé des risques liés aux fraudes et piratages des comptes utilisateurs notamment par des tiers se substituant aux utilisateurs du Service ou à l'administrateur de des outils quel support matériel du Client.
Il s'engage à mettre en place une procédure interne de sécurité incluant notamment le changement régulier des mots de passe Clients ou administrateurs.
le Fournisseur exclut toute responsabilité à ce titre.

En signant le bulletin de souscription Rainbow, le client reconnait avoir pris connaissance des Conditions particulières du service de communication Rainbow.

X. Résiliation du contrat

a) Cas de résiliation :

- Au terme de l'échéance initiale figurant au présent contrat ou à la fin de chaque échéance de reconduction.
- La résiliation sera notifiée par envoi d'une lettre recommandée avec AR au moins 3 mois avant l'expiration de la période en cours.
- Le non-paiement par le client d'une facture dans un délai de 15 jours après la mise en demeure par lettre recommandée avec AR.
- Cession, liquidation judiciaire ou amiable du client, redressement judiciaire après mise en demeure de l'administrateur judiciaire de statuer sur la poursuite du présent contrat.

a) Indemnités de résiliation :

Si pour des raisons qui n'incombent pas au prestataire, le client met fin unilatéralement au présent contrat avant la fin de l'échéance initiale, le prestataire facturera de plein droit au client, et sans formalités judiciaires, une indemnité contractuelle forfaitaire immédiatement exigible, égale au montant des redevances restant à courir jusqu'à la fin du contrat

majorée des taxes en vigueur.
De même, une résiliation anticipée au cours de la période de reconduction, fera l'objet d'une indemnité contractuelle égale à 6 mois d'abonnement.
Une indemnité fixée forfaitairement à 10% de l'ensemble des sommes dues, sera également facturée au client pour couvrir les frais de recouvrement et divers.

VIII.Restitution dans le cadre de location d'une Web Rtc

Au terme de l'échéance initiale figurant au présent contrat ou à la fin de la dernière échéance de reconduction, le client devra restituer le matériel à la société Vodolis dans les conditions définies ci-dessous.
Les frais de restitution du matériel, le transport, l'assurance seront à la charge du client.
Le matériel devra être restitué dans les conditions suivantes :
- Restitué en bon état au lieu et à la date indiquée par la société Vodolis
- Muni de toutes les pièces et accessoires le composant - notamment les alimentations électriques- et assorti de tous les manuels d'utilisation fournis au client pendant toute la durée de la location. A ce titre, la société Vodolis pourra facturer une pénalité d'un montant égale à 50% de la valeur du matériel neuf majoré des taxes en vigueur au moment de la facturation, en cas de non restitution de ces derniers.

Le client prendra également en charge les réparations rendues nécessaires par le mauvais usage du matériel loué, qui seront facturées au temps passé en application du tarif pratiqué par la société Vodolis. En cas de désaccord des parties sur les réparations à effectuer, elles devront désigner d'un commun accord un expert qui sera éventuellement assisté d'un technicien de chacune des parties.
En cas de restitution tardive ou dans l'hypothèse où le client refuserait de restituer le matériel, il suffirait pour le contraindre d'une ordonnance de référé, sans préjudice des dispositions légales en vigueur. Toute restitution tardive donnera lieu au paiement d'une indemnité journalière d'utilisation égale, par jour de retard, à 5% hors taxes du dernier loyer mensuel hors taxes avant la résiliation, sans préjudice d'éventuels dommages et intérêts. Toutes dépenses que la société Vodolis pourrait exposer en relation avec la restitution du Matériel (y compris au lieu et place du client défaillant) sont à la charge du client.

IX.Cession

Le prestataire se réserve le droit de transférer à tout tiers qualifié les droits et obligations résultant du présent contrat. Le client ne pourra s'en prévaloir pour revendiquer la résiliation du présent contrat du fait du prestataire.
Celui-ci s'engage à notifier ce changement au client par écrit, un mois avant la prise d'effet de ce transfert.
Le prestataire pourra confier certains travaux résultant du présent contrat à un tiers agréé.

X.Dispositions diverses

Le présent contrat est régi par le droit français. Les dispositions du présent contrat exprimant l'accord intervenu entre les parties, annulent et remplacent la correspondance, proposition ou accord antérieur ayant le même objet.
En cas de difficulté dans l'interprétation ou l'application des clauses du présent contrat, et à défaut d'accord amiable, les tribunaux du ressort du siège social de la société VODOLIS, signataire du présent contrat seront seuls compétents.