

CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE

CHAPITRE 1 PARTIE GÉNÉRALE

1.1 APPLICABILITÉ DES PRÉSENTES CONDITIONS GÉNÉRALES

1.1.1 Les présentes Conditions Générales ("Conditions") sont les seules conditions générales qui régissent la vente des biens ("Biens"), des produits ("Produits") et des services ("Services") par

Mixvoip SA, 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxembourg
Mixvoip Srl, Avenue de Finlande 5 – B-1420 Braine l'Alleud – Belgique
Mixvoip GmbH, Max-Planck-Strasse 22 D-54296 Trèves – Allemagne
Mixvoip SAS, 4 rue Marconi F-57000 Metz – France
ci-après "Mixvoip"

à l'acheteur ("Client") en vertu du présent Contrat (défini ci-dessous), collectivement "les Parties". Le Client reconnaît expressément que ses propres conditions générales ne s'appliqueront pas au Contrat entre les Parties, sauf accord contraire écrit de Mixvoip.

1.1.2 Les présentes Conditions Générales s'appliquent à tous les accords entre Mixvoip et le Client. S'il existe déjà un contrat écrit régissant la vente des Biens et Services et/ou Produits, les termes et conditions de ce contrat ne prévaudront pas s'ils ne sont pas conformes au présent document. Les présentes conditions générales remplacent toutes les conditions générales précédentes.

1.1.3 L'entité juridique de Mixvoip contractant avec le Client est définie sur le Devis initial (offre contractuelle). Tout autre document juridique liant les Parties ne sera émis que par ou adressé à la même entité juridique de Mixvoip, et cette entité juridique restera la seule partie contractante, à l'exclusion donc des autres entités ou filiales de Mixvoip, pour toute question liée au présent document et pour tout document juridique

1.2 INTÉGRALITÉ DU CONTRAT ET ACCEPTATION

1.2.1 Le "Devis" ("Quote"), l'accord de niveau de service ("SLA"), la "Livraison" ("Delivery") et la Facture, ainsi que les présentes Conditions (collectivement, le présent "Contrat") constituent l'intégralité de l'accord entre les Parties et remplacent tous les accords antérieurs, qu'ils soient oraux ou écrits, et toutes les autres communications entre les Parties relatives à l'objet du présent Contrat.

1.2.2 L'exécution d'une commande du Client (Devis) ne constitue pas une acceptation de l'une des conditions générales du Client et ne sert pas à modifier ou à amender les présentes Conditions. L'utilisation du Service équivaut à l'acceptation des présentes Conditions Générales.

1.3 DURÉE

1.3.1 Le présent Contrat entrera en vigueur à la date de la signature du Devis et restera en vigueur par la suite jusqu'à ce qu'il soit résilié par l'une ou l'autre des parties conformément aux présentes Conditions Générales. En signant le Devis, le Client reconnaît l'acceptation pleine et irrévocable des présentes Conditions Générales.

1.4 DÉLAI DE LIVRAISON ESTIMÉ OU EXÉCUTION

1.4.1 Tous les délais applicables et les dates de livraison estimées ont été déterminés de bonne foi par les Parties et doivent être respectés par les deux Parties dans la mesure du possible.

1.4.2 Mixvoip n'est pas responsable des frais ou dépenses supplémentaires encourus par Mixvoip ou le Client en cas de non-respect de ces délais.

1.5 OBLIGATIONS DU CLIENT

1.5.1 Le Client doit coopérer avec Mixvoip pour toutes les questions relatives à la livraison des Produits et/ou Services et fournir dans ce cas l'accès aux locaux du Client, et à toute autre installation raisonnablement demandée par Mixvoip, dans le but de livrer, de mettre en œuvre, de fournir et d'entretenir les Produits ou Services. Sur demande, le client doit répondre rapidement pour transmettre des directives, des informations, des approbations, des autorisations ou des décisions qui sont raisonnablement nécessaires pour que Mixvoip puisse fournir ou mettre en œuvre des Services conformément aux exigences du présent Accord et/ou comme détaillé dans le Devis. Le Client doit fournir tout matériel ou information, que Mixvoip peut juger nécessaire, afin de mettre en œuvre et d'exécuter les Services en temps opportun et doit s'assurer que ce matériel ou ces informations soient complets et exacts

1.5.2 Si l'exécution par Mixvoip de ses obligations en vertu du présent Accord est empêchée ou retardée par un acte ou une omission du Client ou de ses agents, sous-traitants, consultants ou employés, Mixvoip ne sera pas considéré comme ayant manqué à ses obligations en vertu du présent Accord ou responsable des coûts, charges ou pertes subis ou encourus par le Client qui découlent directement ou indirectement d'un tel empêchement ou d'un tel retard. Les coûts d'un tel empêchement ou d'un tel retard imputable au Client seront facturés aux tarifs en vigueur de Mixvoip, et tout délai d'exécution de l'une des obligations de Mixvoip en vertu du présent Accord sera automatiquement prolongé d'une période égale à la période de ce retard.

1.6 EMPLOYÉS, AGENTS ET SOUS-TRAITANTS

1.6.1 Mixvoip, ses employés, agents et sous-traitants ne doivent fournir des conseils au Client que dans le cadre des obligations de Mixvoip en vertu du présent Accord. Mixvoip ne sera pas responsable des conséquences de tout conseil donné en dehors des limites du présent Accord.

1.7 SOUS-TRAITANCE

1.7.1 Mixvoip peut sous-traiter une ou plusieurs de ses obligations en vertu du présent Contrat

1.8 PRIX ET PAIEMENT

1.8.1 Les coûts pour les Biens ou Services sont ceux indiqués dans le Devis. Les frais récurrents sont facturés à l'avance (c'est-à-dire au début de la période couverte par la facture).

1.8.2 Les dépenses encourues par Mixvoip, ses employés, agents ou sous-traitants pour la fourniture des Biens, Services ou Produits, y compris, mais sans s'y limiter, les frais de déplacement, la configuration matérielle ou logicielle sur site ou à distance, sont payables par le Client en plus des prix spécifiés dans le Devis et sont facturées au Client.

1.8.3 Pour ses Services, Mixvoip facturera le Client mensuellement, sauf indication contraire et accord dans le Devis. Les factures sont mises à la disposition du Client via l'Interface Utilisateur et sont envoyées par voie électronique. Le client est conscient qu'il est de sa responsabilité de fournir à Mixvoip une adresse e-mail valide dans le but de recevoir lesdites factures.

1.8.4 Tous les prix sont exprimés en euros et hors TVA et/ou autres taxes. Tous les frais bancaires qui peuvent découler de -ou qui sont liés de quelque manière que ce soit à- tout paiement effectué par le Client sont à la charge du Client.

1.8.5 Le Client est conscient que les prix sont susceptibles d'être modifiés, mais que ces modifications ne doivent pas intervenir dans le délai minimum décrit à l'article 1.12.

1.8.6 Toutes les factures sont dues dans les 15 jours calendaires suivant la date de la facture, sauf accord écrit contraire. Le paiement s'effectue sans compensation ou report de quelque nature que ce soit.

1.8.7 Le paiement des factures par prélèvement SEPA est possible pour chaque Client avec des factures récurrentes égales ou supérieures au montant mensuel de 50,00 € HT. Le prélèvement SEPA est obligatoire pour tout client dont les factures récurrentes sont inférieures au montant mensuel de 50,00 € HT. En cas de rejet d'un paiement SEPA par la banque du client, Mixvoip facturera au client des frais de 10,00 €.

1.8.8 Si le Client souhaite contester un montant facturé, il doit adresser une demande écrite raisonnablement détaillée avec accusé de réception, soit par lettre recommandée, soit par courrier électronique à billing@mixvoip.com, au plus tard 30 jours après l'émission de la facture contestée. Cette procédure de réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de payer la partie non contestée de la facture.

1.8.9 Si le Client n'effectue pas le paiement dans les 20 jours calendaires suivant la date d'échéance indiquée sur la facture, Mixvoip se réserve le droit d'appliquer un intérêt de retard mensuel égal à 1,04 % pour chaque mois de retard de règlement de ladite facture impayée. Mixvoip peut appliquer des frais égaux à 15,00 € pour chaque rappel éventuel qui pourrait être émis. Mixvoip se réserve le droit de suspendre ou de bloquer les services pour la même raison. La réactivation n'aura lieu qu'au moment du règlement intégral de tous les montants en attente. La réactivation sera facturée 41,20 €.

1.8.10 Mixvoip se réserve le droit de résilier le Contrat sans préavis et à tout moment si le Client ne paie pas toute somme due en vertu du présent Contrat et que cette somme reste impayée 15 jours après qu'une notification écrite de Mixvoip ait été fournie au Client par e-mail

1.9 CONFIDENTIALITÉ

Chaque partie prend les mesures nécessaires pour garder et traiter comme confidentielles et ne pas divulguer à des tiers toute information relative aux secrets des affaires de l'autre Partie, ou d'utiliser ces informations à quelque fin que ce soit, à l'exception des fins du présent Accord. Aucune des Parties n'est en droit de rendre publique l'existence du Contrat, sauf avec l'accord écrit préalable de l'autre Partie.

1.10 PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Chaque Partie reconnaît qu'aucune disposition du présent Accord ne peut être interprétée comme équivalant à la cession d'un droit de propriété intellectuelle ou d'une licence relative à la divulgation d'informations, ou découlant de celle-ci. Plus précisément, les Parties conviennent qu'aucune licence ne sera accordée en vertu de l'Accord, directement ou indirectement, en vertu d'un brevet, d'un secret commercial, d'une marque commerciale ou d'un droit d'auteur. Toute information divulguée par une partie est la propriété de la partie qui la divulgue.

1.11 FORCE MAJEURE

Les Parties ne sauraient être tenues responsables d'un retard ou d'un manquement aux obligations découlant du présent Accord (autres que les obligations de paiement) en raison d'un événement irrésistible, imprévisible et extérieur aux Parties. Toutefois, les Parties feront de leur mieux pour limiter les effets préjudiciables et reprendront l'exécution de leurs obligations dès que raisonnablement possible.

1.12 RÉSILIATION DU CONTRAT ET CESSATION DU SERVICE

1.12.1 Résiliation à tout moment : après une période minimale de 24 mois (ci-après la Durée), et sauf accord contraire écrit dans le Devis, chaque Partie a le droit de demander la résiliation du Contrat et de cesser un ou tous les Services.

1.12.2 La cessation d'un service unique (annulation d'un Service) doit être demandée par écrit soit par lettre recommandée, soit par courrier électronique à billing@mixvoip.com avec accusé de réception

1.12.3 La Résiliation du Contrat (annulation de tous les Services) doit être demandée par écrit par Lettre Recommandée, ou par email à billing@mixvoip.com, avec accusé de réception

1.12.4 Dans les deux cas, le délai de préavis est d'un mois civil complet suivant le mois au cours duquel la résiliation a été demandée. La notification de résiliation et/ou de cessation de service peut être fournie au plus tôt 6 mois civils avant la date demandée de cette résiliation

1.12.5 Le Client est informé et accepte que certaines prestations peuvent avoir une Durée minimale supérieure à 24 mois. Dans ce cas, une dérogation à l'article 1.12.1 est acceptée, et la Cessation du Service sera alignée sur la Durée minimale dudit Service telle qu'indiquée dans le Devis, sans préjudice du Délai de préavis pour le reste des Services.

1.12.6 Le Client est conscient que si la Résiliation et/ou l'Arrêt du Service survient avant la fin de la Durée conformément aux dispositions énoncées à l'Art.1.12.1, Mixvoip est en droit d'exiger le paiement intégral du Service pour toute la période restante.

1.12.7 En cas de matériel en location, le Client s'engage à retourner, à ses seuls frais, tout matériel à Mixvoip dans un délai de quinze jours à compter de la date de la Résiliation. Mixvoip se réserve le droit de facturer tout matériel loué qui n'a pas

été retourné, déclaré manquant et/ou endommagé lors du retour (que ce soit partiellement ou totalement) après le délai susmentionné.

1.12.8 Résiliation pour non-conformité : Si le Client identifie un déficit significatif dans la conformité de Mixvoip à la norme ISO 27001, DORA ou NIS2, et que ce déficit ou non-conformité reste non résolu après que Mixvoip a été informé et qu'un délai raisonnable a été accordé pour remédier au problème, le Client a le droit de résilier le Contrat avec effet immédiat. La période jugée "raisonnable" est déterminée par la nature du déficit ou de la non-conformité, les risques associés et tout autre facteur pertinent. La résiliation en vertu de la présente clause ne limite pas les autres droits ou recours que le Client peut avoir en vertu du présent Accord ou de la loi applicable.

1.13 RESPONSABILITÉ

1.13.1 Les obligations et responsabilités de Mixvoip envers le Client découlant de - ou en relation avec- la fourniture de Produits et Services ne sont que celles énoncées dans le présent Contrat. Toutes les autres garanties, déclarations ou autres termes, explicites ou implicites, découlant d'autres conventions sont exclus.

1.13.2 Mixvoip ne sera en aucun cas responsable contractuellement, délictuellement ou autrement de toute perte de profit ou de tout dommage consécutif, indirect, accessoire, spécial, punitif ou exemplaire découlant de -ou en relation avec- la fourniture de tout Produit ou Service en vertu du présent Accord, même s'il a été informé par l'autre partie de la possibilité d'une telle perte ou d'un tel dommage potentiel.

1.13.3 Mixvoip ne sera en aucun cas responsable contractuellement, délictuellement ou autrement de toute perte ou dommage résultant de la mauvaise conduite du Client.

1.13.4 Le Client reconnaît que Mixvoip n'est pas responsable de la suppression ou de l'échec de stockage de tout message et/ou autre communication ou donnée stockée ou transmise par le Service. Le Client accepte de dégager Mixvoip de toute responsabilité, ses sociétés affiliées, ses dirigeants, ses administrateurs, ses employés et ses agents contre toutes les réclamations, responsabilités, dommages, pertes et dépenses, y compris les frais juridiques, découlant de ou liés de quelque manière que ce soit à l'utilisation des services d'enregistrement d'appels par le Client.

1.14 NON-RESPONSABILITÉ DES TIERS

1.14.1 Le Client dégage Mixvoip de toute réclamation que Mixvoip pourrait subir à la suite de réclamations de Tiers liées aux Produits ou Services fournis par Mixvoip, y compris les Réclamations de Tiers pour perte ou dommage résultant d'une défaillance ou d'une utilisation inappropriée d'un Service ou d'un Produit fourni par Mixvoip.

1.14.2 Le Client est conscient et accepte que des limitations supplémentaires peuvent s'appliquer aux Services de tiers ou aux Licences de logiciels. Mixvoip ne peut être tenu responsable de ces Services Tiers, Licences, Logiciels, Support, ou sous toute autre forme (à l'exception du Matériel) et ne peut garantir que sa politique de Prix, telle que définie à l'Art. 1.8.4, sera applicable aux logiciels Tiers. En fournissant des services ou des licences pour des produits tiers, le Client accepte que Mixvoip ne soit pas responsable des changements apportés par les fournisseurs respectifs, y compris la cessation, la modification ou l'augmentation de prix qui peut ou non refléter une augmentation du coût appliqué auxdits produits ou services. En conséquence, Mixvoip n'est pas responsable de toute interruption ou cessation desdits produits ou services.

1.15 ASSURANCE

Chaque partie doit souscrire une assurance suffisante auprès d'une compagnie d'assurance réputée.

1.16 NON-SOLLICITATION

1.16.1 Le Client s'engage à s'abstenir de solliciter ou d'offrir directement ou indirectement un emploi à tout employé de Mixvoip associé ou non à la fourniture des Produits ou Services ou autrement impliqué dans le présent Accord pendant toute la durée du présent Accord et durant une période de deux ans suivant la résiliation de celui-ci.

1.16.2 En cas de violation de la présente clause, le Client devra payer à Mixvoip un montant de 20000 € (vingt mille euros) qui sera immédiatement exigible.

1.17 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES (RGPD)

1.17.1 Mixvoip protège les données personnelles conformément aux exigences légales et réglementaires applicables de l'Union européenne.

1.17.2 Chaque partie autorise l'autre, ainsi que ses représentants, agents ou sous-traitants, à traiter lesdites données aux fins de la fourniture ou de la facturation des services.

1.17.3 Le Client est informé que tous les appels dirigés vers -ou provenant de- Mixvoip sont enregistrés. Ces appels peuvent faire l'objet d'un traitement par Intelligence Artificielle (IA) aux fins de la fourniture du Service

1.18 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.18.1 CESSION Le Client ne peut pas céder ou transférer de quelque manière que ce soit le présent Contrat ou une partie de celui-ci sans le consentement écrit préalable de Mixvoip.

1.18.2 CHANGEMENTS Le Client est informé que toute modification du présent Contrat sera communiquée au Client au moyen de sa Facture mensuelle ou de la première facture disponible. Si le client refuse une telle modification dans un délai de 60 jours à compter de la date de cette communication, le Contrat sera résilié conformément aux dispositions énoncées à l'article 1.12.

1.18.3 INVALIDITÉ Dans le cas où un article ou partie d'un article, paragraphe, clause faisant partie du présent accord serait jugé invalide ou inapplicable, alors cet article ou sa partie sera exclue, les autres termes restent en vigueur et de plein effet.

1.18.4 MODIFICATION La modification d'un article ou d'une partie d'un article, d'un paragraphe ou d'une clause faisant partie du présent accord sera soumise à l'approbation de Mixvoip avant d'être jugée exécutoire. L'approbation finale nécessitera l'acceptation écrite de la modification demandée par M. Loïc Didelot. L'absence de celle-ci entraînera l'inapplicabilité et la nullité de ladite modification.

1.18.5 PUBLICITÉ Un accord écrit préalable des deux Parties est requis pour toute annonce publique concernant les Produits ou Services couverts par le présent Contrat.

1.18.6 RELATION ENTRE LES PARTIES La relation entre les Parties en vertu du présent Accord est uniquement celle d'entreprises indépendantes. Le présent Accord ne crée aucun partenariat, coentreprise ou relation commerciale similaire entre les Parties. Aucune des parties n'est un représentant légal de l'autre partie.

1.18.7 AUCUN TIERS BÉNÉFICIAIRE Le présent Contrat est destiné uniquement au bénéfice des Parties en présence, et ne confère aucun droit ou recours à toute personne autre que les Parties.

1.18.8 DIVERGENCE DE LANGUE En cas de divergence ou d'incohérence entre la version anglaise et toute autre version linguistique des présentes Conditions générales, la version anglaise prévaudra.

1.19 JURIDICTION

En cas de difficulté de mise en œuvre et/ou d'interprétation du Contrat et après échec de règlement amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux comme suit

Mixvoip SA, 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxembourg

- Tribunal de Luxembourg-Ville – LUXEMBOURG

Mixvoip Srl, Avenue de Finlande 5 – B-1420 Braine l'Alleud – Belgium

- Tribunal de Bruxelles – BELGIQUE

Mixvoip GmbH, Max-Planck-Strasse 22 D-54296 Trèves – Allemagne

- Tribunal de Trèves – ALLEMAGNE

Mixvoip SAS, 4 rue Marconi F-57000 Metz – France

- Tribunal de Metz – FRANCE

nonobstant la pluralité de défendeurs de l'introduction des tierces parties, y compris pour des mesures d'urgence, conservatoires, provisoires ou de plainte.

CHAPITRE 2 PROJET, EXÉCUTION ET SUPPORT

2.1 RÉALISATION ET MISE EN ŒUVRE DU PROJET

2.1.1 L'installation, la livraison et la mise en œuvre d'un Produit ou d'un Service sont soumises à l'acceptation obligatoire des présentes Conditions Générales. L'acceptation d'un Bon de Commande du Client ne constitue pas une dérogation aux présentes Conditions et ne sert pas à modifier ou à amender les présentes Conditions, conformément aux dispositions prévues à l'article 1.2.2.

2.1.2 Mixvoip déploiera des efforts raisonnables pour mener à bien le projet et pour livrer les Produits ou Services conformément aux spécifications énoncées dans le Devis. Dans le cadre de l'article 1.5 des présentes Conditions Générales, Mixvoip prendra contact avec le Client afin de mettre en œuvre et déployer ses Produits ou Services. Le Client est conscient et accepte que certains services pourraient ne pas être disponibles dans sa zone géographique. Le Client comprend et accepte de dégager Mixvoip de toute responsabilité en cas de réclamation concernant de telles limitations régionales dans les Produits ou Services en raison de sa localisation.

2.1.3 Le Client comprend et accepte que le temps de mise en œuvre peut varier et dégage Mixvoip de toute responsabilité. Mixvoip s'engage à informer le Client en lui communiquant en temps utile de tout changement de planning qui pourrait survenir.

2.1.4 Lors de la livraison au Client, Mixvoip facturera le matériel et, le cas échéant, la licence matérielle. En cas d'exécution par phases du projet, Mixvoip se réserve le droit de facturer partiellement ou intégralement les travaux exécutés.

2.1.5 Si une option de financement est choisie, le client s'engage et accepte de fournir à Mixvoip son état financier et/ou tout document nécessaire raisonnablement demandé par Mixvoip, afin d'évaluer la viabilité du projet, la santé financière, le risque de crédit, la conformité et la vérification d'identité (ce que l'on appelle KYC). Mixvoip se réserve le droit de refuser l'option de financement pour quelque raison que ce soit. En cas de refus d'une option de financement, le projet s'arrête sans préjudice des dispositions énoncées à l'article 2.1.4

2.1.6 Mixvoip peut demander un prépaiement avant la livraison. Dans ce cas, Mixvoip fournira au Client une facture proforma pour le prépaiement.

2.2 BON DE LIVRAISON ET ACCEPTATION

2.2.1 Mixvoip se réserve le droit de demander au Client une acceptation écrite par le biais d'un bon de livraison comme preuve d'une livraison et/ou preuve de l'installation ou de la configuration d'un Produit ou d'un Service. Le Client s'engage soit à accepter un Produit ou un Service, soit à notifier à Mixvoip toute erreur ou défaut reproductible d'un Produit ou d'un Service (ci-après "Défaut").

2.2.2 Si le Client n'accepte pas un Produit ou un Service ou ne notifie pas à Mixvoip tout Défaut dans les 10 jours suivant la livraison d'un Produit ou d'un Service, ce Produit ou Service sera réputé avoir été accepté.

2.3 SUPPORT ET ASSISTANCE

2.3.1 Mixvoip doit exécuter les Services Support tels que définis dans le Contrat avec une compétence et un soin raisonnable. Les Services Support peuvent être exécutés à distance et/ou en personne dans les locaux du Client (intervention sur site). Des limitations géographiques peuvent s'appliquer en ce qui concerne les interventions sur place (article 2.5.7)

2.3.2 Le Client est conscient que les interventions sur site effectuées pendant les heures de nuit peuvent entraîner des frais supplémentaires, conformément à la réglementation légale régissant le travail de nuit. Le Client reconnaît qu'une majoration de 50% sur les frais de temps et de déplacement est appliquée lors des interventions de nuit.

2.4 DEMANDE DE SUPPORT

2.4.1 Les demandes de Support peuvent être soumises par le Client par écrit via mixvoip.com/support. L'exécution desdites demandes de Support est soumise à une facturation du temps et du matériel, conformément à l'article 1.8.2. Des exceptions s'appliquent pour les cas de garantie tels que définis aux articles 2.6 et 2.7.

2.4.2 Si le Client choisit d'effectuer un audit externe, un contrôle de sécurité ou un test d'intrusion pour vérifier la conformité de Mixvoip au RGPD, à la norme ISO 27001, ou pour évaluer si Mixvoip répond aux exigences pour être un fournisseur acceptable pour une entité certifiée Digital Operational Resilience Act (DORA), le cadre réglementaire des Professionnels luxembourgeois du secteur financier (PSF) et/ou la Directive sur la sécurité des réseaux et de l'information (NIS2), ou toute autre réglementation, cadre ou norme applicable, le Client peut le faire, à condition que le Client donne un préavis raisonnable à Mixvoip, et que l'audit ou le test soit effectué d'une manière qui ne perturbe pas les opérations normales de Mixvoip. Si l'assistance de Mixvoip, le conseil, l'implication de ses employés ou le remplissage de formulaires et de documents d'évaluation interne sont nécessaires lors d'un tel

audit, contrôle de sécurité ou test d'intrusion, Mixvoip se réserve le droit de facturer au Client un taux de 250,-€ par heure pour le temps et les efforts de ses employés.

2.5 PROBLÈMES TECHNIQUES - ACCÈS AU SUPPORT

2.5.1 Dans le cas où le Client notifie à Mixvoip un problème et si le problème peut être reproduit par Mixvoip, Mixvoip remédiera à ce problème conformément aux dispositions énoncées à l'article 2.6.

2.5.2 La notification doit être faite par écrit via mixvoip.com/support. L'accès aux Services de Support est régi par le type de SLA (accord de niveau de service / *Service Level Agreement*) souscrit par le client. Le SLA n'est considéré comme actif que si toutes les factures sont payées, dans leur intégralité et dans les délais de paiement.

2.5.3 Conformément aux meilleures pratiques, Mixvoip s'efforcera de remédier au problème dans des délais raisonnables, mais ne sera pas responsable des coûts ou dépenses supplémentaires encourus par le Client en raison de l'incapacité à remédier au problème dans ces délais.

2.5.4 Heures d'assistance : Les heures d'assistance se réfèrent à la période désignée pendant laquelle le Client peut soumettre un rapport sur un problème. Les heures d'assistance peuvent varier en fonction du type de SLA souscrit (voir le Tableau 2.5.10).

2.5.5 Calcul du temps : Le temps est calculé en heures. Le Temps de Réponse Maximal (MRT), le Temps pour Intervenir (TTI) et le Temps de Rétablissement (TTR) définissent tous le temps alloué par Mixvoip pour effectuer les actions nécessaires à la remédiation. Dans le cas où une information ou une action du Client est jugée nécessaire et demandée par Mixvoip, tout retard pouvant découler de -ou lié à- une telle action et le temps d'attente qui en résulte ne doivent pas être pris en compte.

2.5.6 Traitement des pannes : Les actions et les ressources allouées par les Services d'assistance de Mixvoip qui visent à détecter, diagnostiquer, rectifier et/ou résoudre un défaut ou un problème signalé par le Client. Les heures de traitement des pannes varient en fonction du type de SLA souscrit pour un produit spécifique. Le Client est informé et accepte qu'il peut lui être demandé de débrancher ou brancher des appareils et câbles, d'effectuer un test ping, ou d'ouvrir un navigateur et d'accéder à différentes interfaces Internet

2.5.7 Les interventions sur site sont exclusivement garanties dans des zones géographiques déterminées, telles que définies ci-dessous

Pour le Luxembourg : l'ensemble du territoire

Pour la Belgique : l'ensemble du territoire

Pour l'Allemagne (Rhénanie-Palatinat) limitée à : Trèves, et Landkreis Trier-Saarburg, Bitburg, Prüm et Eifelkreis Bitburg-Prüm. Morbach, Wittlich et Landkreis Bernkastel-Wittlich. Cochem, Kaisersesch et Cochem-Zell. Coblenze, Weisenthurm, Val-lendar et Landkreis Mayen-Coblenze. Daun, Gerolstein et Landkreis Vulkaneifel. Sarre : l'ensemble du territoire.

Pour la France (Région Grand-Est) limitée à : Longwy et Arrondissement de Val-de-Briey. Thionville et arrondissement de Thionville. Metz et arrondissement de Metz. Partie nord de l'arrondissement de Nancy limitée à Nancy. Saint-Avold et l'arrondissement Forbach-Boulay-Moselle. Département Nord limité à : Lille et Arrondissement de Lille. Valenciennes et l'arrondissement de Valenciennes

2.5.8 Les clients situés en dehors de ces régions/pays désignés ne peuvent recevoir qu'une assistance à distance, et le temps d'intervention (TTI) et le temps de rétablissement (TTR) ne peuvent être garantis dans de tels cas.

2.5.9 Mixvoip se réserve le droit de répercuter sur le Client les frais qu'il encourt inhérents à des problèmes non imputables aux actions de Mixvoip ou dépendant d'un tiers, au taux horaire de Mixvoip de 108,-€, sauf accord contraire écrit. Pour les frais encourus le samedi et le dimanche, une majoration de 50 % et de 100 % s'applique respectivement au taux horaire.

2.5.10 Ce qui suit est un tableau dont le but est de faciliter la compréhension des différents temps de traitement du Service (heures d'assistance, traitement des pannes, temps de réponse maximum, TTI maximum, TTR maximum) selon les différents types d'Accord de Niveau de Service (SLA) :

Priorité du rapport d'incident	CONSÉQUENCES	DÉTAILS
P4	Aucun impact sur le Service ou l'intervention prévue	Aucun impact sur les opérations quotidiennes du Client. Action dans la mesure du possible, ou sur la base d'une intervention planifiée convenue avec le Client
P3	Impact mineur. Pas de conséquence significative sur le Service ou sur les opérations quotidiennes	Des fonctions ou des fonctionnalités importantes ne sont pas disponibles, mais une solution de contournement est possible. Les fonctionnalités moins importantes ne sont pas disponibles sans solution de contournement raisonnable, ou un problème s'est produit, mais les conséquences sur le fonctionnement quotidien du client sont limitées
P2	Impact majeur. Dégradation grave du Service. Les opérations quotidiennes sont toujours possibles, mais gravement affectées	Les Services sont toujours actifs, mais ne fonctionnent pas conformément aux spécifications et l'une des conditions suivantes est remplie : Des fonctionnalités importantes ne sont pas disponibles et il n'existe aucune solution de contournement acceptable. La performance ou la disponibilité du Service est affectée. Impact sérieux sur la productivité du client.
P1	Impact critique. Défaillance totale du Service	L'utilisation du Service est arrêtée ou gravement affectée. Aucune solution de contournement acceptable n'est disponible. Les opérations quotidiennes du client sont arrêtées.

SLA sur les rapports d'incidents P1 et P2	BASIC	STANDARD	OFFICE	RETAIL	BUSINESS	ADVANCED
garantie de disponibilité	aucune	99.80%	99.80%	99.85%	99.90%	99.95%
support : heures d'assistance	du lundi au vendredi 09:00-16:00	du lundi au vendredi 08:00-17:00	du lundi au vendredi 08:00-18:00	du lundi au vendredi 08:00-18:00	du lundi au vendredi 07:30-18:00	du lundi au vendredi 07:30-18:00
support : traitement des défauts	du lundi au vendredi 09:00-16:00	du lundi au vendredi 08:00-17:00	du lundi au vendredi 08:00-18:00	du lundi au dimanche 08:00-18:00	du lundi au dimanche 07:00-19:00	du lundi au dimanche 00:00-24:00
MTR	efforts optimaux	12 heures	4 heures	4 heures	3 heures	2 heures
TTI	efforts optimaux	24 heures	8 heures	8 heures	6 heures	5 heures
TTR	efforts optimaux	24 heures	10 heures	10 heures	8 heures	7 heures
canaux de communication						
e-mail	oui	oui	oui	oui	oui	oui
téléphone	non	oui	oui	oui	oui	oui
priorité dans file d'attente téléphonique	non	standard	priorité	priorité	priorité +	priorité ++
chat en ligne	non	non	oui	oui	oui	oui
chat matriciel	non	non	non	non	oui	oui
crédits						
crédits par heure d'arrêt	non admissible	20% du prix mensuel du service	20% du prix mensuel du service	25% du prix mensuel du service	30% du prix mensuel du service	40% du prix mensuel du service
crédit max. possible	non admissible	50% du prix mensuel du service	50% du prix mensuel du service	75% du prix mensuel du service	100% du prix mensuel du service	200% du prix mensuel du service

Temps de réponse maximal (MRT) : il s'agit de la durée maximale entre le moment où un problème est signalé et le moment où il en est accusé-réception pour la première fois par l'équipe Support.

Temps maximal pour Intervenir (TTI) : Il s'agit du temps maximum alloué entre le moment où un problème est soumis et le moment où l'intervention commence pour résoudre le défaut. Ce temps est également compté dans les heures de traitement des pannes.

Temps maximal de Rétablissement (TTR) : Il s'agit du temps total écoulé entre le début de la soumission et la résolution du problème. À l'instar des autres mesures, ce temps est strictement calculé dans les heures de traitement des pannes.

Niveaux d'incidents : Catégorisation des incidents en fonction de leur gravité, de leur impact sur les opérations et de l'urgence de l'intervention. Cette hiérarchisation permet de s'assurer que les ressources sont allouées efficacement, les problèmes les plus critiques faisant l'objet d'une attention rapide, tandis que les incidents moins graves sont traités de manière appropriée en fonction de leur niveau d'importance. Le client est informé que seuls les incidents classés comme prioritaires 1 (P1) et 2 (P2) déclencheront le compteur horaire du SLA. Ces niveaux de priorité sont considérés comme ayant un impact significatif ou élevé sur les opérations de service et sont donc éligibles au suivi formel du temps des SLA.

Temps de fonctionnement et temps d'arrêt : le temps de fonctionnement et les temps d'arrêt sont des indicateurs utilisés pour mesurer l'état opérationnel d'un service. Le temps de fonctionnement fait référence à la période pendant laquelle le système est entièrement fonctionnel et disponible pour l'utilisation, ce qui indique la fiabilité et les performances constantes. Les temps d'arrêt sont la période pendant laquelle le système est indisponible ou ne fonctionne pas correctement.

Service perturbé : Le service perturbé fait référence à tous cas où un service fourni par Mixvoip est temporairement indisponible, dégradé ou fonctionne en dessous de son niveau normal de fonctionnalité. Cette définition s'applique uniquement au Service spécifique rencontrant le problème (par exemple, la connectivité Internet) et ne s'étend pas aux autres Services qui peuvent être liés au Service concerné pour fonctionner de manière optimale. Le statut d'autres Services Mixvoip, qui restent accessibles par d'autres méthodes ou qui ne sont pas directement affectés, ne sera donc pas considéré comme un Service perturbé.

Crédits de compensation : Les crédits de temps d'arrêt sont calculés en pourcentage des frais de service mensuels pour le service perturbé, proportionnellement au nombre d'heures pendant lesquelles le service perturbé est indisponible. Par exemple, si le taux de crédits de temps d'arrêt est de 20 % par heure de panne et que les frais de service mensuels sont de 100,-€, alors pour 2 heures de temps d'arrêt, cela signifie un crédit de 20 % de 100,-€ pour chaque heure. Ce calcul aboutit à un crédit de 40,-€ pour l'arrêt de deux heures.

Niveau de crédit maximum possible : Le total maximum des crédits que le Client peut recevoir chaque mois est plafonné à un pourcentage des frais mensuels du Service et uniquement pour le Service perturbé spécifique

2.5.11 DEMANDER UN CRÉDIT POUR L'ACCORD DE NIVEAU DE SERVICE (SLA) : Définition et procédure. Un crédit est une forme de compensation disponible pour le client lorsque Mixvoip ne respecte pas les niveaux de service convenus. Plus précisément, si le temps de rétablissement (TTR) d'un problème dépasse le délai spécifié dans le tableau des SLA ci-dessus, le Client est en droit de réclamer des crédits à titre de compensation pour le retard. Pour être éligible à un crédit, le Client doit soumettre une demande via mixvoip.com/sla/claim détaillant le cas où Mixvoip n'a pas respecté les conditions du SLA. La demande doit inclure l'identification du Service impacté, la nature du problème, l'heure à laquelle il a été signalé et l'heure à laquelle il a été résolu. Le compteur de temps commence au moment de la remise du rapport (art. 2.5.2) et est calculé conformément aux dispositions de l'art. 2.5.5.

2.5.12 Le montant total des crédits disponibles est calculé pour chaque demande distincte. Les crédits correspondent au dépassement du délai au-delà du Temps de Rétablissement défini par le SLA pour un Service spécifique.

2.6 NOTIFICATION ET CORRECTION DES DÉFAUTS DES PRODUITS OU DES SERVICES

2.6.1 Le Client est responsable de tous les aspects relatifs à la faisabilité technique et à l'adéquation du Produit ou du Service à ses besoins.

2.6.2 Mixvoip garantit que, pendant une période de 1 (un) mois suivant la date d'acceptation du Produit ou du Service fourni au Client, ce Produit ou Service fonctionnera conformément aux dispositions énoncées dans le Devis.

2.6.3 Le Client doit notifier par l'intermédiaire de www.mixvoip.com/support tout Défaut dans les Produits ou Services dès que raisonnablement possible, par écrit et avec suffisamment de détails pour que Mixvoip puisse catégoriser et classer la priorité du Défaut pour la remédiation. Si le Défaut peut être reproduit par Mixvoip, Mixvoip prendra des mesures pour y remédier.

2.6.4 À la réception d'une notification écrite d'un Défaut, Mixvoip prendra des mesures pour remédier à ce Défaut en fonction de la priorité du Défaut. L'urgence d'un Défaut et le délai dans lequel Mixvoip doit y remédier sont régis par le SLA souscrit pour ce produit ou Service spécifique (voir Tableau à l'Art. 2.5.12)

2.6.5 Le Client comprend et accepte que la procédure établie à l'article 2.6.4 ne s'applique pas si le Produit ou le Service a été modifié sans l'autorisation écrite de Mixvoip ou s'il est utilisé d'une manière non conforme à sa finalité. De même, les articles 2.5.7, 2.5.8, 2.5.9 ainsi que l'article 2.5.12 seront considérés comme invalides ou inopposables dans ce cas.

2.6.6 Mixvoip se réserve le droit de répercuter sur le Client les frais qu'il encourt relatifs aux Défauts du Produit ou du Service qui ne sont pas imputables aux actions de Mixvoip ou dépendant d'un tiers, aux tarifs de Mixvoip applicables à ce moment-là.

2.7 GARANTIE MATÉRIELLE LIMITÉE

2.7.1 Mixvoip garantit le matériel en vertu du présent Contrat contre les défauts de fabrication dans des conditions normales d'utilisation pendant une période de 24 mois à compter de la date de facturation. Cette garantie limitée ne couvre pas les dommages résultant de : conditions de manipulation ou de stockage incorrectes, chutes ou collisions ; dommages causés par un incendie ou l'eau ; incidents de foudre ou de surtension ; utilisation d'alimentations non conformes. Cette garantie limitée est nulle si le matériel a fait l'objet d'une mauvaise utilisation, de dégradations, d'un accident, d'une négligence ou d'une modification par une partie autre que Mixvoip.

2.7.2 Sauf accord écrit contraire dans le devis, la période de garantie est de 24 mois à compter de la date de facturation. Des exceptions à la période de garantie s'appliquent aux articles identifiables comme des appareils mobiles (y compris, mais sans s'y limiter, les smartphones, les téléphones DECT, les appareils sans fil), pour lesquels la période de garantie est de 12 mois à compter de la date de facturation. Toute batterie et/ou autre alimentation est exclue de l'article 2.7.1. Néanmoins, ces dispositifs sont couverts par une garantie limitée de 2 mois.

2.7.3 La période de garantie ne sera pas prolongée à la suite d'une intervention sous garantie : le temps de remplacement ou de réparation ne sera pas considéré comme un motif de prolongation de la période de garantie. Dans le cas d'un remplacement du matériel pendant la période de garantie, la couverture de la garantie ne sera pas prolongée et une période de garantie renouvelée ne s'appliquera pas à l'unité de remplacement, de sorte que la période de garantie restera celle fixée à la date d'achat d'origine (comme indiqué sur la facture).

2.7.4 Limitation de garantie : les dispositions de l'article 2.7.1 ne s'appliquent qu'au matériel vendu à l'état neuf. Une période de garantie limitée peut s'appliquer aux appareils usagés et/ou reconditionnés vendus par Mixvoip (appelés "appareils B stock"). Les appareils loués sont donc exclus de l'article 2.7.1. Le matériel loué est couvert par une garantie commerciale et régi par les différents types de SLA (Service Level Agreement) souscrits par le Client.

2.7.5 Réclamation au titre de la garantie : en cas de réclamation pour matériel défectueux, conformément aux dispositions de l'article 2.6, Mixvoip procédera, à sa seule discrétion, à la réparation ou au remplacement de l'appareil défectueux. En cas de remplacement, Mixvoip se réserve le droit de remplacer tout matériel défectueux pendant la période de garantie par un produit neuf ou d'occasion de qualité égale ou supérieure.

2.7.6 Seule l'unité défectueuse est considérée comme couverte par la garantie matérielle, par conséquent, tout coût pouvant découler de quelque manière que ce soit à une réclamation au titre de la garantie est exclu de la garantie et doit être supporté par le Client (c'est-à-dire : les frais de déplacement, les frais de logistique et d'expédition, la main-d'œuvre, l'installation, la configuration ou toute autre réglage du matériel). Mixvoip prendra en charge tous les frais associés à la réparation du matériel et/ou fournira un remplacement approprié, à ses seuls frais. La procédure de retour est détaillée ci-dessous à l'article 2.7.8

2.7.7 D'autres limitations à la garantie du fabricant peuvent s'appliquer. Le Client convient et accepte que l'usure normale et les consommables sont exclus de la garantie et que les pièces individuelles peuvent devenir inopérantes en cas d'usure excessive. Le Client est informé que l'usure esthétique et les légères variations de couleur résultant de réparations ou de remplacements ne doivent pas être considérées comme des défauts et ne sont donc pas couvertes par la garantie.

2.7.8 Procédure de retour : le matériel défectueux sous garantie doit être envoyé pour inspection et sera soumis à la procédure d'autorisation de retour de marchandise (RMA). La réponse RMA est soumise à l'approbation du fabricant afin que Mixvoip puisse procéder à la réparation et/ou au remplacement de la pièce suspectée défectueuse. Il est convenu qu'en cas de rejet d'un fabricant, et quels qu'en soient les motifs, ce rejet sera définitif et non contestable. En conséquence, la garantie sera réputée nulle, sans préjudice de tout remplacement ultérieur ou intervention de Mixvoip.

2.8 GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE - DÉFINITION D'UN DÉLAI DE GRÂCE

2.8.1 Conformément à l'article 2.6.2, tout matériel installé par Mixvoip pour fournir ses Services, s'il est signalé comme dysfonctionnant, sera remplacé gratuitement, pendant un délai de grâce de 1 mois. Aucun frais de déplacement, de main-d'œuvre ou d'autres frais d'installation ou de configuration pour le remplacement du matériel défectueux ne seront appliqués par Mixvoip pendant la période de grâce de 1 mois. Le délai de grâce commence le lendemain de la livraison ou de l'installation dudit matériel. Cela s'applique exclusivement au matériel installé par Mixvoip, d'un bon de livraison signé et reconnu par le Client. Des limitations géographiques s'appliquent aux frais de déplacement de la période de grâce pour le remplacement du matériel, avec des limitations aux territoires/régions tels que définis à l'article 2.5.7.

2.9 MATÉRIEL DE STOCK CHEZ MIXVOIP

2.9.1 Tout le matériel vendu ou installé par Mixvoip est réputé fonctionnel et exempt de défaut et est couvert par la garantie matérielle (art. 2.7).

2.9.2 Avec du matériel de stock, Mixvoip fournit une garantie de service supplémentaire visant à assurer la continuité, la compatibilité et des performances de haut niveau.

2.9.3 Mixvoip assure la disponibilité du stock pour son matériel garanti : en cas de défaillance matérielle, Mixvoip peut remplacer l'appareil défaillant par une unité équivalente ou par un modèle supérieur.

2.9.4 En cas de défaillance matérielle sur un produit de stock durant la période de garantie, telle que définie à l'art. 2.7.1 Mixvoip fournit une unité de remplacement pendant le processus RMA (*Return Merchandise Authorization*).

2.9.5 Limitations de la disponibilité du matériel de stock. Durée de vie : Les obligations TTI (Temps maximal pour Intervenir) et TTR (Temps maximal de Rétablissement) expirent 5 ans après la date d'achat du matériel de stock. La date d'achat est considérée comme la date indiquée sur la facture de vente du Matériel. Des limitations géographiques s'appliquent à TTI et TTR conformément aux dispositions de l'article 2.5.7.

2.9.6 Pour tout autre matériel qui n'est pas de stock, TTI et TTR ne peuvent pas être garantis.

2.9.7 Liste du matériel de stock. Le matériel de la liste est considéré comme du matériel de stock. Tout autre appareil qui pourrait être présent ou installé par Mixvoip dans les locaux du Client et qui ne serait pas listé ci-dessous, ne peut être considéré comme du matériel de stock. Le matériel vendu par Mixvoip, qui ne répond pas à ces critères n'est pas considéré comme garanti en stock. Cependant, ce matériel est couvert par la garantie matérielle limitée telle que définie à l'article 2.7.1.

AVM: Fritzbox

ControlByWeb: WebRelay-Quad

D-Link: DGS-1210-10P, DGS-1210-28P, DGS-1210-52MP

Gigaset: N860, N670, R700H, SL800

Grandstream: WP825

Grandstream / Cisco: 2 port FXS ATA 32 port FXS analog gateway

Grandstream / Patton / Sangoma: 32 port FXS analog gateway

Huawei: AirEngine 5761-11, AirEngine 5761-21 S5735-L8P4X-A1, S5735-L24P4X-A1, S5735-L48P4X-A1

Jabra: Engage 75, Evolve2 55, Engage 55, Evolve2 40

Mikrotik: RB4009, RB5009

Sangoma / Patton: 8 port BRI/ISDN gateway ,4 port PRI/E1 gateway

UniFi Ubiquiti: U6 Pro, U6 Lite

Yealink: T53, T53W, T54W, T57W, T58W, CP965, CP925

2.9.8 Liste du matériel obsolète de stock. Le matériel de la liste ci-dessous peut être obsolète ou ne plus être disponible sur le marché, mais Mixvoip garantit qu'en cas de panne, ce matériel pourra être remplacé conformément à l'article 2.9.3.

Gigaset: R650, SL750, N720, N510

Grandstream: WP820, WP822

Mikrotik: RB2011, RB3011

UniFi Ubiquiti: AC Pro, AC Lite

Yealink: T42 T46 T48