

## **Conditions commerciales des services ALLOcloud**

### **1. Définitions**

ALLOcloud services : services hébergés dans le Cloud offerts par la société de droit belge OpenS (N° Entreprise : BE0821.802.905) ayant son siège d'exploitation Avenue Léon Champagne 3, B1480 Saintes, Belgique. Dans le cadre de ses activités, OpenS est aussi nommée ALLOcloud, nom commercial.

Partenaire : organisation intermédiaire offrant/installant/supportant les services ALLOcloud chez le Client Final.

Client Final : organisation qui utilise les services ALLOcloud pour son propre compte.

Le passage d'une commande chez ALLOcloud par un Client Final ou un Partenaire implique l'adhésion à ce document.

### **2. Conditions commerciales**

Les conditions commerciales s'appliquent entre OpenS-ALLOcloud et la partie avec laquelle le contrat a été conclu (Partenaire ou Client Final).

Les factures sont uniquement communiquées par moyen électronique (email ou portail).

Le non-paiement de factures pourra entraîner la réduction/suspension du service mais pas la fin de l'abonnement. Tout rappel de paiement pourra être majoré de frais de rappel. En cas de paiement tardif, un taux d'intérêt de retard de 1% par mois de retard sera appliqué ainsi que les frais de recouvrement encourus par OpenS-ALLOcloud. Si un Partenaire ne remplit pas ses obligations contractuelles, ALLOcloud est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) à ses Clients Finaux et d'entrer en contact avec ceux-ci pour leur proposer une alternative commerciale.

### **3. Fin de contrat**

Les abonnements sont conclus pour une période minimale de 24 mois (sauf législation locale différente ou terme spécifique exprimé dans le bon de commande). Toute rupture de contrat doit se faire par envoi recommandé à ALLOcloud/OpenS, Avenue Léon Champagne 3, B1480 Saintes, Belgique et ne sera au plus tôt d'application qu'à la fin de la période de facturation récurrente. Aucun montant ne sera crédité ou remboursé. En cas de rupture anticipée de contrat par le Partenaire ou le client Final, le solde du contrat (avec les services repris dans la facture précédente, à l'exception du trafic et des numéros nationaux) sera facturé. En cas de faillite du Client Final, et sur présentation de la preuve de celle-ci, le service sera interrompu et la facturation vers le Client Final ou vers le Partenaire sera suspendue.

### **4. Litiges**

Tout litige sera abordé en 2 phases :

- Médiation par le Service de Médiation Telecom  
Boulevard Roi Albert II 8 boîte 3, 1000 Bruxelles  
Tel 02 223 06 06 - Fax 02 219 77 88  
plaintes@mediateurtelecom.be  
www.mediateurtelecom.be
- Tribunaux de Nivelles, Belgique

## Conditions commerciales spécifiques du service ALLOcloud Business Telephony

### 1. Définitions

ALLOcloud Business Telephony: services de téléphonie hébergés dans le Cloud

### 2. Conditions commerciales

Facturation :

- Matériel, frais d'activation et d'installation : facturés à la commande et payables anticipativement.
- Services récurrents : facturés en fin de période P (aux environs du 28 du mois) pour la période P+1. En début de service, la période P entamée est facturée au prorata de la date de début.
- Trafic hors-packs : facturé en fin de période P pour la période P.

Les tarifs Télécom (minutes, numéros) et le contenu des packs peuvent être modifiés sans notification préalable.

Le prix des appels est calculé à la seconde et arrondi au cent supérieur.

La facturation se base sur le bon de commande initial et sur les éléments configurés sur la plateforme (utilisateurs, numéros etc.). Le nombre de ces éléments est enregistré de façon périodique et un résumé de la situation mensuelle est fourni par ALLOcloud. En cas de contestation, le résumé fera foi. La définition de ces éléments se trouve dans les Conditions d'Utilisation.

En cas d'augmentation des services (par exemple augmentation du nombre d'utilisateurs), le comptage se fait en fin de mois et est appliqué sur la facturation sans notification préalable. Le nombre d'utilisateurs peut être réduit de 10% maximum par trimestre.

Les numéros internationaux sont pris pour une durée minimale de 12 mois.

Le transfert de numéros de téléphone d'ALLOcloud vers un autre opérateur (porting out) sont facturés selon la liste de prix télécom publiée sur le site Internet d'ALLOcloud.

Si un Client Final ne remplit pas ses obligations contractuelles, ALLOcloud est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) et peut limiter la fourniture du service de téléphonie à celle d'un service minimum. Ce service minimum permet au Client Final d'émettre des appels à destination des services d'urgence. Il empêche tout autre appel.

**Conditions commerciales spécifiques du service ALLOcloud SIP Trunking**

**1. Définitions**

ALLOcloud SIP Trunking: services de SIP Trunking hébergés dans le Cloud

**2. Conditions commerciales**

Facturation :

- Matériel et frais d'activation : facturés à la commande et payables anticipativement
- Services récurrents : facturés en fin de période P (aux environs du 28 du mois) pour la période P+1. En début de service, la période P entamée est facturée au prorata de la date de début.
- Trafic hors-packs : facturé en fin de période P pour la période P.

Les tarifs Télécom (minutes, numéros) et le contenu des packs peuvent être modifiés sans notification préalable.

Les numéros internationaux sont pris pour une durée minimale de 12 mois.

Si un Client Final ne remplit pas ses obligations contractuelles, ALLOcloud est en droit de suspendre tout ou partie du/des service(s) offert(s) et peut limiter la fourniture du service de téléphonie à celle d'un service minimum. Ce service minimum permet au Client Final d'émettre des appels à destination des services d'urgence. Il empêche tout autre appel.

**Conditions commerciales spécifiques du service ALLOcloud Web Meeting**

**1. Définitions**

ALLOcloud Web Meeting : services de réunion à distance hébergés dans le Cloud

**2. Conditions commerciales**

- Matériel: facturé à la commande et payable anticipativement
- Frais d'abonnement : facturés à la commande et payables comptant, préalablement à l'activation du service.

## 1. Définitions

Les termes suivants en majuscule sont des termes définis et auront la signification indiquée ci-dessous, sauf indication contraire ou si le contexte l'exige manifestement.

« Accord »	désigne l'accord des parties concernant les services, y compris le Contrat de Service, ces Conditions Générales, le contrat SLA et le Contrat de Traitement des Données.
« Période d'Engagement »	signifie accord sur un terme d'engagement pour les Services tel que défini dans le contrat.
« Contrat de Service »	désigne le document d'accord de commande (avec les conditions particulières convenues, le cas échéant) signé par les Parties.
« Telavox »	désigne Telavox AB, Box 142, 20121 Malmö, Suède Reg. n° 556600-7786, société mère d'ALLOcloud.
« ALLOcloud »	désigne OpenS (BE0821.802.905), une filiale à 100 % de Telavox AB. ALLOcloud est un nom commercial d'OpenS.
« Conditions générales »	Désigne les conditions générales d'ALLOcloud.
« Telavox services »	désigne les Services fournis sur la plate-forme cloud Telavox, comme spécifié dans le Contrat de service.
« Client »	désigne le client final achetant les services nommés dans le contrat de service pour sa propre utilisation.
« Partenaire »	désigne un partenaire ALLOcloud qui vend et déploie les Services Telavox et fournit une assistance au Client.
« Equipment spécial »	désigne l'équipement requis pour l'utilisation des Services, y compris, sans s'y limiter, une connexion à large bande et un réseau de bureau, comme spécifié plus en détail dans le Contrat de service. L'Équipement Spécial n'est pas inclus dans les Services.
« Parties »	désigne ALLOcloud et le Client conjointement.
« Produits »	désigne les produits nécessaires à l'utilisation des Services, y compris, sans limitation, les téléphones [mobiles], les boîtiers ATA, les terminaux et autres produits vendus par ALLOcloud et les concurrents d'ALLOcloud. Les Produits ne sont pas inclus dans les Services. Lors de l'achat des Produits auprès d'ALLOcloud, un accord séparé est conclu entre le Client et ALLOcloud concernant les Produits.

- « SLA » désigne l'accord de niveau de service entre les Parties (le cas échéant).
- « Défaut » désigne un écart important des Services tel que spécifié dans le Contrat.
- « Data Processing Agreement » désigne l'accord de traitement des données entre les Parties.

## 2. Généralités

- 2.1 Les présentes Conditions Générales s'appliquent lorsque ALLOcloud fournit les Services au Client. En cas de divergence entre le Contrat de service et les Conditions générales, les dispositions du Contrat de service prévaudront.
- 2.2 Après réception par ALLOcloud du Contrat de service dûment signé par le Client, le Contrat est considéré comme conclu entre les Parties lors de la vérification de crédit approuvée par ALLOcloud, de la réception de l'acompte convenu (le cas échéant) et de la confirmation écrite d'ALLOcloud. Le Client reconnaît qu'ALLOcloud a le droit de déterminer si la vérification de crédit du Client doit être approuvée à sa seule discrétion.

## 3. Services

- 3.1 La portée des services est définie dans le Contrat de Service.
- 3.2 Le client a le droit d'ajouter des licences ou d'étendre de toute autre manière la portée des Services via le portail ou par courrier électronique, selon les termes et conditions convenus dans le Contrat de Service.
- 3.3 Les Services seront fournis à la date de livraison indiquée dans le Contrat de Service.
- 3.4 Telavox développe en permanence les Services. ALLOcloud se réserve le droit de mettre à jour et de modifier les Services. ALLOcloud fera des efforts raisonnables pour limiter les interruptions lors de la mise en œuvre de telles mises à jour et modifications.
- 3.5 ALLOcloud peut interrompre certaines parties des Services. En cas d'interruption, ALLOcloud fera des efforts raisonnables pour remplacer les services interrompus par des services dotés de fonctions similaires. ALLOcloud doit, dans la mesure du possible, informer le Client de toute interruption et remplacement au plus tard 30 jours à l'avance.
- 3.6 Si ALLOcloud a proposé au Client des numéros ou des séries de numéros réservés que le Client n'a pas commandés, payés ou utilisés, ALLOcloud est en droit d'annuler ces réservations sans compensation ni responsabilité vis-à-vis du Client.

## 4. Responsabilités du client

- 4.1 Le Client est responsable de l'obtention de l'Équipement et des Produits spéciaux requis pour l'utilisation des Services. Les mises à jour ou les modifications des Services peuvent obliger le Client à mettre à niveau son propre équipement et les Équipements ou Produits spéciaux initialement requis pour les Services. Le Client est seul responsable de ses coûts pour ses propres équipements, Équipements Spéciaux et Produits.
- 4.2 Le client ne peut connecter que les équipements et produits spéciaux qui répondent aux exigences spécifiées dans les lois, réglementations ou normes techniques concernant les services.

- 4.3 Le Client est responsable de sa propre utilisation des Services et doit s'assurer que son utilisation ne :
- a) cause pas des dommages ou des inconvénients à ALLOcloud, Telavox ou tout tiers ;
  - b) perturbe pas le réseau de Telavox ou les Services (par exemple par des appels de masse ou la propagation de virus) ;
  - c) enfreint pas les droits d'auteur ou autres droits de propriété intellectuelle d'ALLOcloud, Telavox ou de tout tiers ;
  - d) agit pas en conflit avec la loi ou les règlements ou décisions d'une autorité publique.
- 4.4 Le Client doit s'assurer que les mots de passe, codes, identités et autres informations fournis par ALLOcloud sont stockés de manière sécurisée, adéquate et conformément à toute réglementation applicable en matière de protection des données. Le Client informera immédiatement ALLOcloud de tout événement pertinent pour de telles informations survenant.
- 4.5 Le Client est responsable de l'utilisation des Services conformément au Contrat et de manière responsable et légale. Si un quelconque type d'infraction venait à être porté à la connaissance du Client, celui-ci serait tenu de prendre immédiatement des mesures de rectification et d'informer ALLOcloud de l'infraction. ALLOcloud se réserve le droit de facturer au Client les coûts des mesures prises par ALLOcloud à la suite de toute mauvaise utilisation du Service.
- 4.6 Le Client ne peut rechercher un accès non autorisé au réseau ou aux ressources informatiques, ni utiliser, détruire ou déformer aucune information dans les réseaux de Telavox ou connectés.
- 4.7 Le Client n'est pas autorisé à vendre, louer ou sous-licencier les Services.
- 4.8 Le Client doit, sur demande, fournir à ALLOcloud l'accès à toutes les installations qui peuvent raisonnablement être nécessaires pour permettre à ALLOcloud de mettre en œuvre et de fournir les Services et autres obligations en vertu du Contrat.

## 5. Prix et facturation

- 5.1 Le client doit payer les frais et charges indiqués dans le Contrat de Service. Si le Contrat de Service ne prévoit pas de frais, le Client est tenu de payer les frais indiqués dans les listes de prix applicables à tout moment d'ALLOcloud. Tous les frais sont indiqués hors taxe sur la valeur ajoutée (TVA), autres taxes, charges et droits officiels.
- 5.2 Sauf indication contraire dans le Contrat de Service, le prix sera facturé électroniquement et mensuellement à terme échu et le Client devra payer les factures dans les 30 jours suivant la date de facturation. Si le Client ne paie pas à l'échéance, ALLOcloud est en droit d'appliquer des frais de rappel de paiement, des frais de recouvrement et un intérêt de 1% par mois.
- 5.3 À la demande d'ALLOcloud, le Client est tenu de fournir un acompte ou une autre garantie pour la fourniture des Services par ALLOcloud. Une telle demande sera faite si justifiée au regard de la cote de crédit du Client à la seule discrétion d'ALLOcloud. ALLOcloud est en droit de compenser ses sommes dues par des acomptes ou des cautions. Le Client n'a droit à aucun intérêt pour tout acompte ou autre garantie.
- 5.4 En cas de retard dans la fourniture des Services en raison d'un acte ou d'une omission du Client, ALLOcloud a droit au paiement intégral des frais pour les Services et à une compensation pour les frais encourus.

- 5.5 Si le Client n'est pas en mesure d'utiliser le Service commandé en raison de circonstances imputables au Client ou indépendantes de la volonté d'ALLOcloud, ou si ALLOcloud a suspendu les Services en vertu de l'article 9.1, cela ne libère pas le Client de l'obligation de payer les frais applicables.
- 5.6 ALLOcloud est en droit de modifier les frais et charges applicables en cas de modification des frais applicables aux services de télécommunication et de modification des taxes, droits ou similaires imposés par toute autorité. Toute modification des frais et charges doit être communiquée par écrit au moins trente (30) jours avant l'entrée en vigueur de la modification.

## **6. Roaming** (si le Client utilise les services mobiles de Telavox)

- 6.1 Le trafic en itinérance au sein de l'UE est inclus dans les Services, sur la base des tarifs nationaux. Conformément au règlement UE n°531/2012, le volume de trafic en itinérance doit être raisonnable. L'abus est déterminé par les critères suivants :
- a) une utilisation domestique insignifiante par rapport au trafic d'itinérance ;
  - b) une inactivité importante de la carte SIM au niveau national où la majorité de l'utilisation est le trafic d'itinérance ; ou
  - c) les abonnements séquentiels et l'utilisation de plusieurs cartes SIM lors de l'itinérance par les utilisateurs individuels.
- 6.2 Le volume de données en itinérance est limité à la quantité de données dans le forfait de navigation domestique du Client pour chaque utilisateur et/ou aux limitations maximales d'itinérance d'ALLOcloud applicables de temps à autre.
- 6.3 Si l'utilisation par le Client de l'itinérance à l'étranger dépasse la limitation définie dans cette section, ALLOcloud se réserve le droit de facturer au Client un supplément correspondant aux coûts supplémentaires d'ALLOcloud.

## **7. Données personnelles**

- 7.1 Lors de la mise en œuvre des Services, ALLOcloud fournira le nom du Client, l'adresse ou les adresses du Client, son numéro de téléphone, le nom de l'utilisateur/collègue et l'adresse du site Web aux fournisseurs d'assistance-annuaire, à moins que le Client ne donne d'autres instructions à ALLOcloud.
- 7.2 Lors de la fourniture des Services, ALLOcloud agit en tant que sous-traitant des données personnelles dont le Client est le responsable du traitement. Les responsabilités des parties concernant ces données personnelles sont régies par le contrat de traitement des données.

## **8. Service et assistance**

Clients directs : ALLOcloud fournira un support de 1er niveau. Voir SLA spécifique le cas échéant.

Clients ayant acheté via un partenaire ALLOcloud : le partenaire fournira un support de 1er niveau au client. ALLOcloud fournira un support de deuxième niveau au partenaire.

## **9. Suspension**

- 9.1 ALLOcloud peut suspendre les Services, si le Client



- a) est retardé de paiement de plus de 20 jours malgré les rappels d'ALLOcloud ;
  - b) ne fournit pas le paiement anticipé ou la garantie requis conformément à l'article 4.3, dans le délai spécifié par ALLOcloud ;
  - c) a fourni un acompte ou une garantie et les dettes du Client envers ALLOcloud dépassent l'avance ou la garantie du Client ;
  - d) manque à ses obligations en vertu de l'article 3.
- 9.2 ALLOcloud peut également suspendre les Services, si la suspension est nécessaire pour des raisons de sécurité, de fonctionnalité du réseau, de fonctions publiques importantes ou en raison de la protection d'un tiers.
- 9.3 Si le Client s'oppose au paiement en raison de Défauts allégués dans les Services et qu'ALLOcloud s'oppose à de telles réclamations, le Client peut émettre une garantie bancaire s'élevant aux montants dus. ALLOcloud s'engage à ne pas suspendre les Services en vertu de l'article 9.1 a) à condition que le montant du retard de paiement corresponde à des défauts allégués et que le Client fournisse une garantie bancaire satisfaisante pour le montant dû.

## 10. Défauts

- 10.1 Le SLA définit la responsabilité d'ALLOcloud de remédier aux Défauts.
- 10.2 Le Client notifiera ALLOcloud de tout Défaut par e-mail ou via le portail ALLOcloud sans retard injustifié.
- 10.3 ALLOcloud n'est responsable que des Défauts imputables à ALLOcloud. ALLOcloud sera responsable des Défauts survenant dans le système de Telavox et les propres connexions de Telavox à Internet et au réseau mobile de Telavox. ALLOcloud ne sera pas responsable des Défauts définis comme petits ou limités dans le Contrat SLA.
- 10.4 ALLOcloud n'est pas responsable des Défauts attribuables à/au/aux :
- a) réseau mobile des opérateurs, l'Internet public ou le système téléphonique d'un tiers ;
  - b) réseaux IP du Client ou les PBX localisés par le Client ;
  - c) Équipement ou produits spéciaux ;
  - d) virus d'autres attaques externes sur le logiciel du Client ou d'un tiers, ou autrement à des événements indépendants de la volonté d'ALLOcloud.
- 10.5 En cas de Défauts, le Client peut demander une réduction des frais conformément au contrat SLA souscrit. Toute réduction de frais s'effectuera par prélèvement sur les factures à venir, mais si aucune facture supplémentaire ne suffira alors par règlement au Client.

## 11. Durée

- 11.1 Le Contrat entre en vigueur dès la vérification de crédit approuvée par ALLOcloud, la réception du dépôt convenu (le cas échéant) et la confirmation écrite d'ALLOcloud et reste en vigueur pour la période initiale et contraignante définie dans le Contrat de service.
- 11.2 À moins qu'il ne soit résilié par l'une des parties avec un préavis de trois (3) mois avant l'expiration de la période initiale/contraignante, le Contrat restera en vigueur jusqu'à nouvel ordre et pourra à tout moment être résilié par écrit par l'une ou l'autre des parties.

## 12. Résiliation anticipée du contrat

- 12.1 Chaque partie peut résilier le Contrat avec effet immédiat si l'autre Partie :
- a) commet une violation substantielle des dispositions de l'Accord à laquelle il n'est pas remédié dans les trente (30) jours suivant la notification écrite de celle-ci ;
  - b) commet une violation substantielle des dispositions de l'Accord qui n'est pas curable ; ou
  - c) est déclarée en faillite, fait l'objet d'une réorganisation d'entreprise, sollicite le regroupement des créanciers, suspend les paiements ou peut de toute autre manière être considérée comme insolvable.
- 12.2 ALLOcloud peut en outre résilier le Contrat avec effet immédiat, si :
- a) les Services ont été suspendus pendant au moins un (1) mois en vertu de l'article 9.1 ;
  - b) le Client a retardé la fourniture des Services conformément à l'article 5.4, et le retard a duré au moins six (6) mois.
- 12.3 Le Client peut résilier le Contrat :
- a) Si ALLOcloud amende, modifie ou interrompt les Services conformément à l'article 2.5, au détriment matériel du Client, après quoi le Client aura le droit de résilier le Contrat par écrit au plus tard 10 jours avant la date d'entrée en vigueur de l'amendement, de la modification ou de l'interruption ; dans le cas contraire, une telle modification sera réputée acceptée par le Client ;
  - b) En vertu de l'article 11.2.

## 13. Effets de la résiliation

- 13.1 À la résiliation du Contrat, tous les droits du Client d'utiliser le Service cessent.
- 13.2 Les frais périodiques fixes payés seront remboursés au Client dans la mesure où les frais se réfèrent à la période postérieure à la résiliation du Contrat, sauf dans les cas où le motif de la résiliation du Contrat peut être attribué à la rupture du contrat par le Client. Les montants inférieurs à 10 € ne seront pas remboursés.
- 13.3 Si ALLOcloud résilie le Contrat en vertu de l'article 12.1 ou 12.2, le Client rémunérera ALLOcloud pour les frais pour le reste de la période du Contrat contraignant (le cas échéant).

## 14. Limitations de responsabilité

- 14.1 ALLOcloud ne sera pas responsable envers le Client en vertu du présent Contrat de toute interruption d'activité ou de tout dommage indirect, spécial, accessoire, punitif ou consécutif de quelque nature que ce soit, y compris, mais sans s'y limiter, la perte de profit, la perte d'économies ou d'affaires ou la perte de données.
- 14.2 Une partie perd son droit de réclamer des dommages-intérêts en vertu du Contrat si la partie n'informe pas l'autre partie de la réclamation dans les 30 jours à compter du moment où la partie a eu ou aurait dû avoir connaissance du motif de la réclamation.

## 15. Amendements

- 15.1 ALLOcloud est en droit d'apporter des modifications aux présentes Conditions Générales, par exemple en raison du développement continu des Services tel que décrit à l'article 3.4. ALLOcloud informera le Client de ces modifications au plus tard trois mois à l'avance.
- 15.2 Si ALLOcloud modifie les Conditions Générales en vertu de l'article 15.1 au détriment matériel du Client, le Client peut s'opposer à la modification en notifiant ALLOcloud par écrit dans les 30 jours suivant la réception de la notification de modification initiale d'ALLOcloud. Si les Parties ne parviennent pas à s'entendre sur une solution mutuellement acceptable, le Client est en droit de résilier le Contrat par écrit dans les 30 jours. Toute notification tardive ou résiliation dans lesdits délais sera considérée comme une acceptation des conditions générales modifiées par le Client.

## 16. Force majeure

ALLOcloud sera dégagé de toute responsabilité en cas de non-exécution de toute obligation en raison de toute circonstance qui entrave, retarde ou aggrave toute obligation à remplir en vertu du présent Accord, telles que des changements dans les lois et règlements ou dans leur interprétation, actes des autorités, guerre, actes de guerre, conflits du travail, blocus, accidents majeurs, pandémie ou autre événement indépendant de la volonté d'ALLOcloud.

## 17. Avis

Les avis en vertu de l'Accord doivent être faits par écrit.

## 18. Droit applicable et litiges

Le présent Contrat sera interprété et régi par le droit matériel de la Belgique. Tout litige, controverse ou réclamation découlant de ou en relation avec le Contrat, ou la violation, la résiliation ou la nullité de celui-ci, sera, à l'exclusion de tout autre tribunal, soumis à la juridiction des tribunaux belges, être réglé dans le District de Nivelles, en tant que tribunal de première instance.

\*\*\*\*\*