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
Voipgate SA (Voxbi SA), 70 rue des Prés L-7333 Steinsel – Luxembourg
Mixvoip Srl, rue Edouard Belin, 5 B-1435 Mont Saint Guibert – 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.

1.1.4 Identification et obligations KYC (Know Your Customer). Conformément aux exigences réglementaires en vigueur, notamment les obligations KYC, Mixvoip est tenu d'identifier et de vérifier l'identité de ses prospects et clients. À ce titre, le Client s'engage à fournir à Mixvoip, lors de la conclusion du Contrat puis tout au long de la relation contractuelle, l'ensemble des informations requises permettant son identification ainsi que celle de ses représentants habilités, conformément aux règles d'identification d'usage dans le pays du Client. Ces règles peuvent inclure, selon le cadre juridique national : la vérification d'une carte d'identité nationale ou d'un passeport, un extrait du registre de commerce. Le Client s'engage également à maintenir ces informations à jour et garantit leur exactitude et sincérité pendant toute la durée du Contrat. À titre illustratif et non exhaustif, il fournit la carte d'identité de l'administrateur, les documents relatifs aux bénéficiaires effectifs ainsi que les statuts de la société ou extraits récents du registre des sociétés , sans préjudice d'autres pièces pouvant être exigées selon le profil et la nature juridique du Client. Ces documents doivent à tout moment refléter la réalité des interlocuteurs et la structure de l'entreprise. Le Client reconnaît que toute modification, qu'il s'agisse d'un changement de dirigeant, de bénéficiaires effectifs ou de données d'identification, doit être portée à la connaissance de Mixvoip sans délai. Cette obligation d'identification et de KYC revêt un caractère essentiel et conditionne la fourniture, la continuité et le maintien des services par Mixvoip. En cas de manquement, Mixvoip se réserve le droit de suspendre ou limiter l'accès aux services jusqu'à régularisation complète de la situation, sans que Mixvoip ne puisse être tenu responsable des conséquences directes ou indirectes.

1.2 INTÉGRALITÉ DU CONTRAT ET ACCEPTATION

1.2.1 Le « Devis » (Quote), le Contrat 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 concernant l'objet du présent Contrat. Le Client comprend que tous les livrables, configurations, services et produits non décrits dans le Devis ne seront pas exécutés, déployés ou mis en œuvre par Mixvoip.

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.

1.2.3 L'erreur Manifeste dans le Devis. Dans le cas où un Devis émis par Mixvoip contiendrait une erreur manifeste affectant de manière substantielle un élément de l'offre, ledit Devis sera réputé non valable et sans effet contractuel. Est qualifiée d'erreur manifeste toute anomalie flagrante qu'un cocontractant raisonnable ne pourrait ignorer. À titre d'exemples non limitatifs, il peut s'agir d'un prix manifestement dérisoire ou incohérent économiquement, d'une quantité absurde, d'une spécification technique inapplicable ou incompatible avec les produits proposés, ou encore de l'omission d'un élément contractuellement essentiel, comme un abonnement obligatoire. Dans de telles situations, Mixvoip se réserve le droit de corriger l'erreur et de transmettre au Client un Devis rectifié. Aucun engagement, ni obligation de livraison, de prestation ou d'exécution ne pourra être invoqué par le Client sur la base d'un Devis entaché d'une telle erreur manifeste.

1.3 DURÉE

1.3.1 Le présent Contrat entrera en vigueur à la date de signature du Devis et restera applicable jusqu'à sa résiliation par l'une ou l'autre des Parties conformément aux dispositions des articles 1.12 et suivants. A l'issue de la période d'engagement, et sauf disposition expresse contraire, le Contrat sera reconduit tacitement pour la période minimale indiquée dans l'Offre, et ce, conformément aux dispositions prévues aux articles 1.12 et suivants. Si le Client ne souhaite pas que le Contrat soit tacitement reconduit, il devra alors informer Mixvoip deux mois avant la fin théorique du Contrat, conformément aux dispositions prévues aux articles 1.12 et suivants

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. Le Client doit s'assurer que les conditions de travail fournies aux techniciens Mixvoip sont conformes à toutes les exigences de santé et de sécurité. Cela comprend, sans s'y limiter, la fourniture d'un environnement de travail sûr, propre et sans danger, exempt de toutes sortes de risques, l'accès aux installations nécessaires et le respect des réglementations de sécurité sur le lieu de travail. Mixvoip se réserve le droit de refuser ou de retarder les travaux si les conditions sont jugées dangereuses, sales ou non conformes aux normes légales. 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.

1.5.3 Notification des incidents de sécurité. En cas d'incident de sécurité chez Mixvoip que Mixvoip est tenue de signaler en vertu des réglementations et normes applicables, y compris, mais sans s'y limiter, DORA (Digital Operational Resilience Act), GDPR (General Data Protection Regulation), NIS2 (Network and Information Systems Directive), TSA (UK Telecoms Security Act), ISO 27001 (Information Security Management), Mixvoip informera rapidement le contact désigné du Client pour la conformité et la sécurité. Cette notification comprendra des détails essentiels concernant la nature de l'incident, son impact potentiel et les mesures prises pour y remédier. Le Client est responsable de la tenue et de la mise à jour de la liste de contacts pour les incidents de conformité et de sécurité, qui doit être accessible via my.mixvoip.com. Le Client doit s'assurer que le contact désigné est bien informé et capable de répondre efficacement à ces notifications.

1.5.4 Le Client s'interdit strictement tout usage frauduleux, abusif, illicite, détourné ou non autorisé des Services fournis par Mixvoip. À ce titre, il lui est notamment interdit de revendre, redistribuer, mutualiser, partager, mettre à disposition ou commercialiser, à titre gratuit ou onéreux, tout ou partie des Services, sauf accord écrit préalable de Mixvoip ; d'utiliser les Services à des fins de revente de minutes, de transit de communications, de génération artificielle de trafic, d'appels de masse, de prospection ou de démarchage automatisé, ou plus généralement pour tout usage automatisé non autorisé ; d'utiliser les Services pour des activités illicites, notamment l'envoi de communications non sollicitées, de spam ou de contenus frauduleux, ainsi que la propagation de logiciels malveillants, virus, attaques réseau ou tentatives d'intrusion ; de contourner les règles tarifaires, les modalités d'utilisation ou les mesures techniques et de sécurité, notamment par le détournement ou l'usurpation de numérotation, d'identité, d'adresse IP ou de ressources réseau ; de manipuler, modifier, altérer ou tenter d'altérer, sans autorisation, les équipements, configurations, logiciels, infrastructures ou systèmes mis à disposition ; ou encore d'utiliser les Services d'une manière susceptible de perturber, dégrader, bloquer ou compromettre la qualité, la disponibilité ou la sécurité des infrastructures ou Services de Mixvoip ou de tiers. Le client doit signaler sans délai à Mixvoip tout vol, perte ou usage frauduleux des équipements liés au Service qui se trouvaient en sa possession. Il appartient au Client de garantir la sécurité de son infrastructure, de limiter l'accès aux utilisateurs autorisés et d'éviter toute utilisation frauduleuse ou abusive du service. En cas de violation du présent article, Mixvoip se réserve le droit de suspendre ou de résilier immédiatement tout ou partie des Services concernés, sans préjudice des dommages et intérêts auxquels elle pourrait prétendre.

1.6 EMPLOYÉS, AGENTS ET SOUS-TRAITANTS

1.6.1 Mixvoip, ses employés, agents et sous-traitants doivent fournir des conseils au Client uniquement dans le cadre des obligations définies par le Contrat. Mixvoip ne sera pas responsable des conséquences résultant de conseils fournis en dehors du cadre du Contrat, y compris, mais sans s'y limiter, des questions techniques, juridiques ou financières telles que le crédit-bail, les prêts ou les conseils en matière d'investissement.

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. En cas d'annulation par le Client d'un rendez-vous planifié avec un technicien ou un ingénieur Mixvoip, Mixvoip se réserve le droit de facturer au Client le temps de déplacement aller-retour ainsi qu'une heure de prestation au tarif horaire applicable.

Taux horaire	Du lundi au vendredi jour : 07:00 – 20:00 nuit : 20:00 – 07:00	Samedi jour : 07:00 – 20:00 nuit : 20:00 – 07:00	Dimanche & jours fériés jour : 07:00 – 20:00 nuit : 20:00 – 07:00
Mission d'un Technicien	108.00 € jour 162.00 € nuit	162.00 € jour 216.00 € nuit	216.00 € jour 270.00 € nuit
Mission d'un ingénieur	129.00 € jour 193.50 € nuit	193.50 € jour 258.00 € nuit	258.00 € jour 322.50 € nuit
Déplacement	54.30 € jour 81.45 € nuit	81.45 € jour 108.60 € nuit	108.60 € jour 135.75 € nuit

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. Par dérogation, et uniquement dans les cas listés ci-dessous, Mixvoip se réserve le droit d'ajuster les prix des Services, Produits ou Biens : en cas d'augmentation tarifaire imposée à Mixvoip par les fournisseurs de Mixvoip pour des services ou produits revendus ; lorsque lesdits services ou produits sont achetés en devises étrangères et que la fluctuation des taux de change engendre un impact significatif ; ou en cas de modification substantielle du cadre réglementaire applicable entraînant une hausse des coûts de fourniture. Toute modification tarifaire dans ces cas spécifiques fera l'objet d'une mention explicite sur la facture récurrente mensuelle du Client ou de la première facture disponible. En l'absence d'objection écrite dans un délai de 60 jours à compter de l'émission de la facture concernée, les nouveaux tarifs seront réputés acceptés.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.

1.8.6 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. A la fois les factures récurrentes mensuelles, mais également les commandes ponctuelles seront prélevées grâce au SEPA. 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 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. Dans tous les cas, une résiliation est le conséquence d'une requête de la part du Client ou de Mixvoip, et en aucun cas une conséquence automatique. Il appartient à la Partie résiliant un ou plusieurs Services d'en informer l'autre Partie. En absence d'information de la part du Client, le Service continuera à être facturé par Mixvoip au Client, y compris si l'engagement du Client auprès d'un autre fournisseur rend le Service non opérationnel.

1.12.2 La cessation d'un service unique (annulation d'un Service) doit être demandée par écrit par courrier électronique à billing@mixvoip.com avec accusé de réception émis par Mixvoip et confirmant la résiliation du service. Une requête de résiliation de service non confirmée par Mixvoip est invalide. Le Client comprend et accepte que la confirmation par Mixvoip de la demande de résiliation d'un service unique peut être soumis à un délai d'étude de 5 jours ouvrés.

1.12.3 La Résiliation du Contrat (annulation de tous les Services) doit être demandée par écrit par email à billing@mixvoip.com, avec accusé de réception émis par Mixvoip et confirmant la résiliation du Contrat. Une requête de résiliation du Contrat non confirmée par Mixvoip est invalide. Le Client comprend et accepte que la confirmation par Mixvoip de la demande de résiliation d'un service unique peut être soumis à un délai d'étude de 5 jours ouvrés.

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 surviennent 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 résiliation du Contrat, le Client s'engage à retourner, à ses seuls frais, tout matériel loué auprès de Mixvoip dans un délai de quinze (15) jours calendaires à compter de la date effective de la résiliation.Tout matériel loué demeure la propriété exclusive de Mixvoip. Il ne peut en aucun cas être vendu, sous-loué, cédé, transformé, mis en gage, prêté ou utilisé à des fins autres que celles prévues au Contrat. Le Client en assure la conservation et l'utilisation en bon père de famille, y compris dans le cas d'un matériel livré mais non encore activé ou temporairement déconnecté. Le Client est responsable de toute dégradation, détérioration, perte, vol et/ou destruction du matériel loué, sauf si ces dommages résultent exclusivement d'une faute lourde ou d'un dol commis par Mixvoip. En cas de perte ou de vol, le Client doit en informer immédiatement Mixvoip et fournir, le cas échéant, une copie de la déclaration effectuée auprès des autorités compétentes. Le Client s'engage à assurer le matériel contre les risques de détérioration pendant toute la durée du Contrat. Tous frais raisonnables liés aux événements susmentionnés (y compris les frais de diagnostic, de réparation, de remplacement ou de déplacement) seront à la charge du Client. En toute hypothèse, le Client devra rembourser à Mixvoip la valeur résiduelle du matériel loué, calculée à la date de l'incident.La valeur résiduelle du matériel loué est calculée selon un amortissement linéaire sur une durée de 60 mois à compter de la date de mise à disposition du matériel (indiquée sur le bon de livraison ou la facture initiale). La formule de calcul est la suivante : Valeur résiduelle = Valeur d'origine – [(Valeur d'origine / 60) × Nombre de mois écoulés]. La valeur d'origine correspond au prix d'achat initial du matériel ou à la valeur contractuelle définie dans le Devis. En toute hypothèse, la valeur résiduelle ne peut être inférieure à 10 % de la valeur d'origine.

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, TSA 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.

1.12.9 Réserve de propriété. Mixvoip conserve la pleine propriété des biens matériels livrés jusqu'à l'encaissement effectif et intégral de toutes les sommes dues par le Client au titre du Contrat, en principal et accessoires. En conséquence, le transfert de propriété desdits biens est expressément subordonné au paiement complet du prix. Jusqu'au paiement intégral, le Client s'interdit de céder, revendre, transformer, donner en gage ou de manière générale, de disposer des biens livrés de quelque manière que ce soit, sous peine de poursuites. En cas de saisie opérée par des tiers sur lesdits biens, le Client s'engage à en informer immédiatement Mixvoip. En cas de non-paiement, même partiel, à l'échéance convenue, Mixvoip pourra, sans formalité préalable ni mise en demeure, exiger la restitution immédiate des biens livrés, aux frais, risques et périls du Client. Cette reprise ne vaudra pas résiliation du Contrat, sauf décision expresse de Mixvoip notifiée par écrit. Nonobstant la présente clause de réserve de propriété, le transfert des risques liés aux biens intervient dès leur livraison au Client ou à tout tiers désigné par lui.

1.13 RESPONSABILITÉ

1.13.1 Principe général : Mixvoip est tenue à une obligation de moyens dans l'exécution du Contrat. Elle s'engage à mettre en œuvre tous les efforts raisonnables et les moyens professionnels conformes aux règles de l'art afin de fournir les Services conformément aux dispositions contractuelles. Aucune obligation de résultat ne peut être déduite du Contrat, sauf stipulation expresse contraire. Aucune responsabilité ne pourra être engagée lorsque la suspension ou limitation du Service résulte de l'application légitime du Contrat, d'une obligation réglementaire ou d'un impératif de sécurité.

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. La responsabilité totale cumulée de Mixvoip, toutes causes confondues et quel que soit le fondement juridique invoqué (contractuel, délictuelle ou autre), est strictement limitée au montant total effectivement payé par le Client au titre du Service concerné au cours des douze (12) mois précédant le fait générateur de responsabilité. Ce plafond s'applique par événement ou par série d'événements ayant une même cause génératrice et constitue un plafond global et cumulatif Les Parties reconnaissent que les limitations et exclusions de responsabilité prévues au présent article constituent une allocation équilibrée et raisonnable des risques dans le cadre

du Contrat, compte tenu notamment de la nature des Services fournis et des conditions financières convenues. Ces limitations s'appliquent à l'ensemble des Services fournis par Mixvoip au titre du Contrat, sauf stipulation expresse contraire figurant dans un document contractuel spécifique signé par les Parties. Aucune des limitations ou exclusions prévues au présent article ne s'applique en cas de dol ou de faute lourde au sens du droit applicable.

1.13.3 Le Client s'engage à prendre toutes mesures raisonnables afin de prévenir et de limiter l'étendue de tout dommage qu'il pourrait subir dans le cadre de l'exécution du Contrat. À défaut, toute responsabilité éventuelle de Mixvoip pourra être réduite à due proportion du préjudice qui aurait pu être évité**.** 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, de la perte ou de l'échec de stockage de toute donnée, y compris, mais sans s'y limiter, les e-mails, les sauvegardes, les messages ou autres communications transmises ou stockées via le Service. Le Client s'engage à indemniser, défendre et dégager de toute responsabilité Mixvoip, ses sociétés affiliées, dirigeants, administrateurs, employés et agents contre toute réclamation, responsabilité, dommage, perte et dépense, y compris les frais juridiques, découlant de ou liés de quelque manière que ce soit à l'utilisation du Service par le Client.

1.13.5 Politique d'Usage Raisonnable (Fair Usage Policy).Mixvoip applique une Politique d'Usage Raisonnable (« Fair Usage Policy ») à l'ensemble des Services qu'elle fournit, incluant notamment les services de téléphonie (fixe et mobile), connectivité, hébergement cloud, support informatique, ou tout autre service sous abonnement. Le Client s'engage à utiliser les Services dans le respect de leur finalité normale. Cette politique est applicable quelle que soit la formule commerciale souscrite, y compris celles comprenant des volumes dits « illimités ». En cas de non-respect de cette politique, Mixvoip se réserve le droit d'émettre un avertissement au Client, d'appliquer des restrictions techniques ou commerciales sur le Service concerné, de proposer une offre tarifaire plus adaptée à l'usage constaté, ou, en cas de persistance ou d'abus manifeste, de suspendre ou de résilier le Service concerné conformément aux dispositions de l'article 1.12.

1.14 NON-RESPONSABILITÉ DES TIERS

1.14.1 Le Client indemnise Mixvoip contre les réclamations de tiers découlant de la violation ou de l'utilisation négligente des Services par le Client. Cependant, le Client n'est pas tenu d'indemniser Mixvoip contre les réclamations découlant de défauts dans les Services, de la violation par Mixvoip du présent Accord ou de la loi applicable, ou du non-respect par Mixvoip des mesures de sécurité adéquates. Mixvoip reste entièrement responsable des réclamations découlant de ses propres défaillances de performance, sous réserve des dispositions de limitation de responsabilité de l'Article 1.14.2.

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 équivalent à un an de salaire brut de la personne sollicitée. Ce montant sera 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 reconnaît que tous les appels dirigés vers ou provenant de Mixvoip sont traités à l'aide de l'intelligence artificielle (IA) pour générer des résumés. Ces résumés sont stockés de manière sécurisée dans les systèmes Mixvoip pour améliorer et simplifier le suivi des clients et améliorer la qualité du service. Mixvoip n'enregistre pas les appels téléphoniques et les résumés générés par l'IA sont de nature informative et ne peuvent être utilisés comme preuve ni invoqués dans le cadre de litiges juridiques ou contractuels. Il est de la responsabilité du Client d'informer tous les utilisateurs du service des résumés IA.

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 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.

1.18.3 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.

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

1.18.5 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.

1.18.6 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.

1.18.7 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.

1.18.8 CESSION DU CONTRAT Mixvoip se réserve le droit de céder, transférer ou apporter sous quelque forme que ce soit tout ou partie des droits et obligations résultant du présent Contrat à tout tiers de son choix, sans nécessiter l'accord préalable du Client et sans que ce dernier ne puisse invoquer un quelconque droit à résiliation anticipée ni prétendre à une quelconque indemnité de ce fait. Le Client reconnaît expressément qu'il ne pourra s'opposer à une telle cession, laquelle sera pleinement opposable dès sa notification ou, le cas échéant, à la date convenue entre Mixvoip et le tiers cessionnaire. La cession du Contrat ne modifie en rien les droits et obligations du Client, lequel demeure tenu de remplir l'ensemble de ses engagements envers le cessionnaire comme il l'aurait fait envers Mixvoip.

1.18.9 COMMUNICATIONS RELATIVES AUX SERVICES ET INFORMATIONS OPÉRATIONNELLES Tout nouveau Client recevra automatiquement ces communications sur les adresses emails spécifiées lors de la signature de l'Offre. Ce canal a pour objectif de transmettre des informations essentielles liées à l'utilisation des services souscrits, à leur évolution, ainsi qu'aux obligations légales et techniques qui s'y rapportent, afin de garantir au Client un niveau d'information suffisant pour permettre la bonne exécution du Contrat. En signant le présent Contrat, le signataire ainsi que toute personne désignée par le Client comme interlocuteur pour la mise en œuvre, le suivi de projet ou l'onboarding recevront également ces communications sur leur adresse e-mail professionnelle. Le Client ou les destinataires peuvent, à tout moment, se désabonner en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans chaque message. Ce retrait n'a aucun impact sur la validité du Contrat ni sur la continuité des Services.

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 – Belgique
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 Limitation de facturation pour interventions hors devis. Dans le cadre d'une intervention de réparation réalisée hors devis, que ce soit sur site chez le Client ou à distance, le Technicien ou l'Ingénieur de Mixvoip limitera son intervention dès lors que le montant total cumulé, incluant le temps passé et les fournitures nécessaires, atteint 550.00 € hors taxes. Au-delà de ce seuil, la poursuite de l'intervention est subordonnée à l'établissement d'un devis complémentaire, soumis à l'approbation expresse du Client.

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), et/ou la Directive sur la sécurité des réseaux et de l'information (NIS2), ou encore la conformité de Mixvoip à la Telecom Security Act (TSA) 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 250.00 € 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 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 type d'Accord de Niveau de Service (SLA) s'entend par services souscrit tel qu'indiqué sur le Devis. Par exemple, le Client peut avoir souscrit un Accord de Niveau de Service (SLA) *Business* sur la fourniture de l'Internet, et aucun SLA sur la Téléphonie. Dans ce cas, l'Accord de Niveau de Service *Basic* s'appliquera sur les services Téléphonie. 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 réviser 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. Coblence, Weißenthurm, Vallendar et Landkreis Mayen-Coblence. 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'elle encourt pour résoudre des problèmes non imputables à Mixvoip, à ses actions ou à ses fournisseurs. Cela inclut les problèmes provenant du périmètre du Client ou dépendant d'un tiers. Ces frais, y compris l'intervention d'un Technicien Mixvoip, seront facturés au Client au tarif horaire standard de Mixvoip tels quel prévus à l'article 1.8.2.

2.5.10 Ce qui suit est un tableau dont le but est de faciliter la compréhension des différent 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	Conséquence	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						
Crédit 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 100.00 €, alors pour 2 heures de temps d'arrêt, cela signifie un crédit de 20 % de 100.00 € pour chaque heure. Ce calcul aboutit à un crédit de 40.00 € 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. 2.5.10)

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 fourni dans le cadre du présent Contrat contre les défauts de fabrication dans des conditions d'utilisation normales pendant une période de 24 mois à compter de la date de livraison, sauf indication contraire par écrit. Cette garantie limitée ne couvre pas les dommages causés par, mais sans s'y limiter : une mauvaise manipulation ou un stockage inadéquat ; des chutes ou des impacts ; une exposition au feu ou à l'eau ; des coups de foudre ou des surtensions ; l'utilisation d'alimentations électriques non autorisées ; le fonctionnement dans des environnements inadaptés aux appareils électroniques ; ou l'exposition à une poussière ou une pollution excessive.

2.7.2 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 Les dispositions de l'article 2.7.1 sont applicables exclusivement au matériel vendu à l'état neuf. Une période de garantie limitée peut s'appliquer aux équipements d'occasion et/ou reconditionnés commercialisés par Mixvoip, désignés comme « appareils B-stock ». Les équipements faisant l'objet d'une location sont expressément exclus du champ d'application de l'article 2.7.1. Le matériel loué demeure en toute circonstance la propriété exclusive de Mixvoip. Il ne saurait, à aucun moment, devenir la propriété du Client. En cas de défaillance ou de dysfonctionnement, Mixvoip se réserve le droit de procéder au remplacement de l'équipement loué par un modèle plus récent ou équivalent, pouvant présenter une valeur marchande ou des spécifications techniques supérieures. Un tel remplacement peut intervenir à l'initiative de Mixvoip sans obligation de fournir un appareil identique au modèle initial. Les opérations d'installation, de configuration ou de mise en service du matériel de remplacement ne sont pas incluses dans les coûts de location et feront l'objet d'une facturation séparée. Le matériel loué est couvert par une garantie commerciale et bénéficie des conditions d'assistance définies dans le ou les accords de niveau de service (SLA) 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 7530ax, Fritzbox 6860 5G
2N : EasyGate IP
ControlByWeb: WebRelay-Quad
D-Link: DGS-1210-10P, DGS-1210-28P, DGS-1210-52MP
Gigaset: N670, R700H, SL800 , N870
Grandstream: WP820
Grandstream / Cisco: 2 port FXS ATA
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: Evolve2 65, Evolve2 85
Logitec : H570E
Mikrotik: RB5009, CCR2004, CCR2216
Omada: EAP772, EAP773, EAP653, SG2210MP, SG2016P, SG3428MP, SG3452XP
Sangoma / Patton: 8 port BRI/ISDN gateway ,4 port PRI/E1 gateway
Starlink
UniFi Ubiquiti : Dream Machine Special Edition, Cloud Gateway Ultra, U7 Pro, Pro 8 PoE, Pro 24 PoE, Pro 48 PoE, Aggregation
Yealink: T54W, T57W, T58W, CP965

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.

AMV : Fritzbox 7530, Fritzbox 6850 LTE/5G
D-Link : DGS-1210-10P, DGS-1210-28P, DGS-1210-52MP
Gigaset: R650, SL750, N720, N510
Grandstream: WP810, WP822
Jabra :Engage 75, Evolve2 55, Evolve2 40
Mikrotik: RB2011, RB3011, RB4009
Mitel : 6731i, 6737i
Omada : SG2008P, SG3452P
Snom : 320, 360, 370, 710, 720, 760
UniFi Ubiquiti : AC Pro, AC Lite, U6 Pro, U6 Lite
Yealink: T42, T46, T48, T53, T53W, CP925

CHAPITRE 3
SERVICES, INSTALLATION ET LIMITATIONS

3.1 CÂBLAGE ET TRAVAIL SUR SITE

3.1.1 Le client est tenu de disposer d'un câblage réseau confirmé, fonctionnel, structuré et correctement étiqueté, conforme aux normes de l'industrie, notamment la conformité aux normes internationales ANSI/TIA-568-E et ISO/IEC 11801. Ces normes garantissent une installation, un étiquetage et des performances appropriés des câbles, des connecteurs et des composants réseau pour assurer une connectivité et une transmission de données fiables. Si ces exigences ne sont pas respectées, Mixvoip ne peut garantir la fonctionnalité ou les performances de l'installation.
3.1.2 Si Mixvoip doit rectifier le câblage, le travail sera facturé au tarif technicien standard de Mixvoip. Alternativement, si le client choisit de faire appel à un fournisseur externe pour résoudre les problèmes de câblage, Mixvoip se réserve le droit de facturer le temps supplémentaire consacré au diagnostic des problèmes de câblage, ainsi que tout temps de déplacement supplémentaire requis pour revenir et terminer l'installation.
3.1.3 Mixvoip effectuera les travaux de câblage tels que décrits dans le Contrat. Tout travail de forage ne sera effectué qu'avec l'accord préalable et explicite du Client. Un nettoyage de base du chantier limité à l'élimination de la poussière, des débris et des résidus directement liés aux travaux de câblage ou de forage de Mixvoip peut être effectué si le Client fournit un aspirateur à cet effet. Il n'inclut pas le nettoyage en profondeur, ni la remise du site dans son état d'origine. Le Client reconnaît que les Techniciens ou Ingénieurs Mixvoip ne s'engageront dans aucune tâche ou obligation classée comme construction, plâtrage, isolation, peinture, découpe de métal ou autres activités liées à la construction. De plus, Mixvoip ne sera pas tenue responsable des problèmes tels que l'humidité, les fuites d'eau ou les défauts d'isolation qui peuvent survenir ou être associés aux travaux de câblage de Mixvoip, car ces questions ne relèvent pas du champ des responsabilités et de l'expertise de Mixvoip et ne sont pas couvertes par les services fournis. De plus, le Client reconnaît que les travaux de forage ou de câblage peuvent affecter l'intégrité des portes coupe-feu, des pare-feu ou d'autres cloisons coupe-feu. Si une recertification est requise à la suite de ces travaux, cette responsabilité incombe au Client, et non à Mixvoip. Mixvoip ne sera pas responsable des coûts ou des actions liés à la recertification.

3.2 ÉTUDE DU SITE ET RESPONSABILITÉS DU CLIENT

3.2.1 Lorsque cela est inclus dans le Contrat, Mixvoip effectuera une étude détaillée du site pour évaluer le site d'installation, garantissant les normes de soin et de professionnalisme les plus élevées. Au cours de ce processus, le Client est responsable de partager toute information pertinente dont il a connaissance qui pourrait affecter les résultats ou les conclusions du rapport d'étude du site produit par Mixvoip. À moins que Mixvoip n'ait été expressément chargée de la tâche d'évaluer le câblage préexistant, sa qualité et son adéquation sont présumées avoir été vérifiées par le Client conformément à l'art. 3.1.1. Le Client reconnaît également que les résultats de l'étude du site de Mixvoip concernant les transmissions sans fil, y compris le WiFi, le Bluetooth ou d'autres technologies basées sur les ondes, peuvent être influencés par les caractéristiques structurelles du bâtiment. En tant que tel, l'étude de site doit être considérée comme un conseil et non comme un engagement ou une garantie contraignante de la part de Mixvoip

CHAPITRE 4
SERVICES MOBILES

4.1 OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

Ces services incluent, sans s'y limiter, la mise à disposition de cartes SIM et eSIM, l'accès à des services de communication (voie, SMS données mobiles), l'itinérance internationale (roaming voix & SMS), ainsi que les prestations liées à la gestion, à la facturation et à l'administration de ces services. Ces services exluent les MMS (Multimedia Messaging Service) Le Client est informé que des dispositions spécifiques peuvent s'appliquer selon la nationalité du numéro attribué (luxembourgeois, belge ou français).

4.2 CONDITIONS D'UTILISATION

L'usage des services mobiles fournis par Mixvoip est strictement réservé à un usage individuel et direct.

4.3 INFORMATIONS SUR LA COUVERTURE ET LE ROAMING

Pour toute information complémentaire sur les zones de couverture, le roaming ou les règles applicables en fonction du pays, le Client est invité à consulter https://www.mixvoip.com/mobile. L'attention du Client est attirée sur le fait que le roaming data est limitée à la zone 1. La définition de la zone 1 est telle qu'indiquée dans le Devis (Quote). Elle correspond au profil d'itinérance (roaming) contractuel. L'attention du client est également attiré sur le fait que le roaming voix et SMS n'est pas limité à la zone 1

CHAPITRE 5
SERVICE TÉLÉPHONIE FIXE

5.1 OBJET

Le présent chapitre a pour objet de définir les conditions générales applicables aux services de téléphonie fixe fournis par Mixvoip, incluant notamment les communications vocales sur IP (VoIP), l'accès aux services d'urgence ainsi que les conditions techniques et réglementaires associées.

5.2 ACCÈS AUX SERVICES D'URGENCE

5.2.1 Lorsque le Service comprend l'attribution d'un numéro géographique (non nomade), celui-ci permet l'accès aux services d'urgence, sous réserve de la disponibilité de l'alimentation électrique et du bon fonctionnement de la connexion Internet et des équipements du Client. Le Client reconnaît que toute interruption d'électricité, de connexion Internet ou tout dysfonctionnement technique peut empêcher ou retarder l'accès aux services d'urgence.
5.2.2 Le Service associé à un numéro géographique est strictement limité à une utilisation à l'adresse d'installation indiquée dans le Devis ou le bon de commande.
Le Client s'interdit expressément : de déplacer les équipements ; d'utiliser le Service depuis un autre site ; d'activer le Service en dehors du lieu contractuellement prévu. Le Client reconnaît que tout déplacement des équipements peut empêcher le routage correct des appels d'urgence et entraîner l'impossibilité pour les services compétents d'identifier correctement la localisation de l'appelant. Le Client sera seul responsable de tout dommage, coût ou frais résultant d'un usage non conforme, y compris les frais liés à un déplacement inutile des services d'urgence.
5.2.3 Le Client reconnaît expressément que le Service VoIP nomade, ainsi que le numéro nomade éventuellement associé, ne permet pas l'accès aux services d'urgence. Le Client accepte d'utiliser le Service nomade en parfaite connaissance de cette limitation.
5.2.4 Le Client s'engage à maintenir à jour l'ensemble des informations nécessaires au bon fonctionnement du Service, notamment celles relatives à l'adresse d'installation et aux données d'identification associées au numéro. À ce titre, le Client recevra un rappel annuel par courrier électronique l'invitant à vérifier et, le cas échéant, mettre à jour les informations enregistrées. Le Client demeure seul responsable de l'exactitude et de l'actualisation de ces données.
5.2.5 Mixvoip ne pourra être tenu responsable des dommages, pertes ou coûts résultant de l'impossibilité de contacter les services d'urgence ou d'un retard dans leur intervention, notamment en cas d'usage nomade non autorisé, d'informations inexactes fournies par le Client, d'interruption d'électricité ou de connexion Internet.

5.3 OBLIGATIONS REGLEMENTAIRES SPÉCIFIQUES

5.3.1 GRÈCE. Pour les services de télécommunications fournis en Grèce, Mixvoip s'appuie sur Bandwidth Inc., ainsi que ses sociétés affiliées (« Bandwidth »), en qualité de fournisseur de services sous-jacent et d'opérateur de télécommunications (carrier of record). Les Bandwidth Product Terms et Supplemental Legal Terms, disponibles à l'adresse https://www.bandwidth.com/legal/, sont incorporés par référence aux présentes Conditions Générales et s'appliquent aux services fournis en Grèce. En utilisant les Services, le Client reconnaît et accepte ces informations relatives aux fournisseurs ou partenaires sous-jacents applicables.
5.3.2 MALTE. Pour les services de télécommunications fournis à Malte, Mixvoip coopère avec Vanilla Telecoms Ltd. en tant que partenaire opérateur pour la fourniture de certaines ressources et services de télécommunications. En utilisant les Services, le Client reconnaît et accepte ces informations relatives aux fournisseurs ou partenaires sous-jacents applicables.

5.4 CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE FAX

Le Client comprend et accepte que les réseaux IP ne sont pas conçus ni optimisés pour la transmission de fax. En conséquence, aucune garantie d'interopérabilité de bout en bout ne peut être donnée concernant l'envoi ou la réception de fax. Mixvoip ne fournit aucune garantie de bon fonctionnement, de fiabilité ou de compatibilité en matière de transmission de fax. Aucun support technique ne sera fourni sur ce type d'usage. Le Client reconnaît expressément que Mixvoip ne pourra être tenu responsable d'aucun dommage, perte d'information, manquement contractuel ou préjudice consécutif à la transmission ou à la non-transmission d'un fax.

CHAPITRE 6
SERVICE SIP TRUNK

6.1 OBJET

Le service SIP Trunk permet au Client de connecter son système de téléphonie (tels que des PBX compatibles) au réseau téléphonique public via une interconnexion IP basée sur le protocole SIP (Session Initiation Protocol). Ce service permet au Client de gérer ses communications téléphoniques entrantes et sortantes.

6.2 MISE EN SERVICE

6.2.1 L'implémentation des services voix sur IP fournis par Mixvoip requiert un accès Internet stable, avec une bande passante garantie d'au minimum 150 kbps par appel simultané (utilisateur). Cette garantie peut être obtenue par réservation de bande passante ou par la mise en œuvre d'un mécanisme de Qualité de Service (QoS) adapté. Outre la connectivité, une configuration réseau conforme aux exigences techniques de Mixvoip est indispensable. Elle implique notamment l'absence de SIP ALG (Application Layer Gateway) dans les équipements réseau du Client, ainsi que l'absence de configuration de type Triple NAT (Network Address Translation en cascade). La bande passante allouée à la voix doit être effectivement disponible et non soumise à des congestions ou priorisations défavorables. Le trafic voix entre les supernodes du réseau cœur de Mixvoip et l'infrastructure du Client (PBX, IPBX, terminaux) ne doit faire l'objet d'aucun blocage, filtrage ou redirection, qu'ils soient intentionnels ou dus à des règles automatiques du pare-feu. De même, aucune détection ou limitation de type "UDP Flood" ne doit être activée, dans la mesure où elle peut perturber la stabilité des communications voix. Le Client reconnaît que le respect de ces exigences techniques conditionne le bon fonctionnement des services et relève entièrement de sa responsabilité.
6.2.2 En cas de non-conformité technique, Mixvoip se réserve le droit de reporter l'activation ou de refuser la mise en service, sans que cela n'ouvre droit à indemnité. Dans une telle situation, l'ensemble du support que Mixvoip pourrait être appelé à fournir sera facturé aux conditions spécifiées.
6.2.3 Mixvoip met en place une protection anti-fraude visant à empêcher toute utilisation non autorisée du service SIP Trunk, notamment lorsque des appels proviennent de lieux autres que les locaux du client, ou le domicile des salariés télétravaillant. Les tentatives d'usage frauduleux ne donnent lieu à aucune facturation au Client, Mixvoip assumant intégralement les risques qui pourraient en découler, y compris en cas de faille de sécurité. Cette mesure garantit l'exactitude et l'intégrité de la facturation. Le tableau suivant informe quant à la protection antifraude prévue par Mixvoip selon le type de SIP trunk choisi et la marque du PBX. La protection anti-fraude peut être soumise à la fourniture par Mixvoip de l'accès à l'Internet. L'Accord de Niveau de Service (cf. 2.5.10) varie également.

OFFRE SIP TRUNK CHOISIE ►	Standard	Business	Advanced
SLA **avec** Internet fourni par Mixvoip ou/et routeur SBC	Standard	Business	Advanced
SLA **sans** Internet fourni par Mixvoip	Basic	Standard	Business
Protection antifraude sur 3CX – Asterisk – FreePBX – Freeswitch – Yeastar Innovaphone – MS Teams – Starface – Wildix **géré par un partenaire certifié Mixvoip et Internet fourni par Mixvoip**	oui	oui	oui
Protection antifraude sur 3CX – Asterisk – FreePBX – Freeswitch – Yeastar Innovaphone – MS Teams – Starface – Wildix **non géré** par un partenaire certifié Mixvoip et/ou Internet **non fourni** par Mixvoip	non	non	oui
Protection antifraude sur tout autre PBX	non	non	non
Option forfaits (flat rate) 3 utilisateurs minimum 3CX – Asterisk – FreePBX – Freeswitch – Yeastar Innovaphone – MS Teams – Starface – Wildix **géré par un partenaire certifié Mixvoip**	oui	oui	oui
Option forfaits (flat rate) 3 utilisateurs minimum sur PBX non listé ci-dessus **géré par un partenaire certifié Mixvoip**	non	non	oui

6.3 CONDITIONS FINANCIÈRES

6.3.1 Les communications sortantes effectuées dans le cadre du service sont facturées en complément de l'abonnement, selon les tarifs en vigueur au moment de l'appel. Les tarifs actuels sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : https://www.mixvoip.com/fr/sip-trunk/call-rates. La facturation s'effectue par minute entamée. Afin de refléter l'évolution des coûts d'interconnexion, des exigences réglementaires ou du contexte économique, Mixvoip peut procéder à l'ajustement ponctuel de sa grille tarifaire. Toute évolution est publiée sur la page dédiée et s'applique aux communications émises à partir de la date d'entrée en vigueur indiquée. Nous invitons nos Clients à consulter périodiquement cette page pour disposer d'une information actualisée. L'équipe Mixvoip reste naturellement à la disposition de ses clients professionnels pour apporter toute précision concernant ces ajustements tarifaires.

6.3.2 Les destinations comprises dans l'option forfait Flat Rate sont disponibles à tout moment à l'adresse suivante : https://www.mixvoip.com/fr/sip-trunk/call-rates. Dans le cadre de l'option forfait Flat Rate, le Client est informé que le Partenaire certifié Mixvoip doit être en mesure de fournir à Mixvoip à chaque requête l'exportation des configurations mises en place.

CHAPITRE 7
SERVICE VOXBI (CLOUD PBX)

7.1 MISE EN SERVICE

7.1.1 L'activation du service Voxbi est conditionnée à la validation du devis par le Client et à l'acceptation des présentes Conditions Générales, conformément à l'article 1.2.

7.1.2 La mise en œuvre nécessite une connexion Internet stable, des équipements compatibles (tels que des téléphones IP (Internet Protocol) ou des applications SIP (Session Initiation Protocol) et une configuration conforme aux exigences techniques définies dans la documentation technique fournie par Mixvoip.

7.1.3 En cas de non-conformité technique ou d'infrastructure inadaptée, Mixvoip se réserve le droit de suspendre, différer ou refuser la mise en service du service, sans que cela n'ouvre droit à indemnisation.

7.2 CONDITIONS D'UTILISATION

7.2.1 Le Client est responsable de l'usage fait par ses utilisateurs, et s'engage à respecter les lois et règlements en vigueur.

7.2.2 Mixvoip pourra suspendre le service sans préavis en cas de comportement frauduleux ou de non-respect contractuel, conformément à l'article 1.12.

7.3 CARACTÉRISTIQUES DU SERVICE

7.3.1 Le service Voxbi offre notamment les fonctionnalités suivantes : Gestion des appels entrants et sortants via un PBX virtuel hébergé ; Réponse vocale interactive (IVR – Interactive Voice Response) configurable ; Routage intelligent basé sur la localisation, le groupe, la langue, ou les compétences définies par le Client ; Application web et clients logiciels pour terminaux Windows, macOS, Android et iOS ; Intégration avec des systèmes tiers : CRM (Customer Relationship Management), -ERP (Enterprise Resource Planning), Microsoft Teams, Odoo ; Enregistrement, historique et supervision des appels en temps réel ; Accès utilisateur sécurisé via interface web ou application mobile.

7.3.2 Des options supplémentaires peuvent être activées sur demande, telles que : WebRTC (Web Real-Time Communication) pour la téléphonie via navigateur ; Services de visioconférence ; Connecteurs API (Application Programming Interface) pour automatisation ou intégration spécifique.

7.4 MATÉRIEL ET COMPATIBILITÉ

7.4.1 Le service Voxbi peut être utilisé avec des équipements fournis, loués ou configurés par Mixvoip.

7.4.2 Lorsque le Client utilise son propre matériel, celui-ci doit être compatible avec les standards SIP et validé par Mixvoip.

7.4.3 Les règles relatives à la garantie du matériel s'appliquent conformément au chapitre 2, notamment les articles 2.7 à 2.9.

7.5 SUPPORT TECHNIQUE ET MAINTENANCE

7.5.1 Le Client bénéficie d'un support technique tel que défini au chapitre 2, notamment aux articles 2.3 à 2.5.

7.5.2 Le niveau de support dépend du contrat de niveau de service souscrit (SLA – Service Level Agreement).

7.5.3 Les demandes doivent être soumises via l'espace dédié à l'adresse https://mixvoip.com/support.

7.5.4 En cas d'intervention technique complexe, Mixvoip peut facturer les frais correspondants conformément à l'article 1.8.2.

7.6 CONDITIONS FINANCIÈRES

7.6.1 Le service Voxbi est facturé sous forme d'abonnement mensuel, selon la formule souscrite (Essential, Professional, Business, Enterprise).

7.6.2 Toute activation d'option, ajout d'utilisateur ou configuration personnalisée pourra faire l'objet d'une facturation complémentaire.

7.6.3 Les règles de facturation, de pénalités en cas de retard et de suspension sont régies par les articles 1.8 et 1.12.

CHAPITRE 8
SERVICE D'ACCÈS INTERNET

8.1 OBJET

Le présent chapitre a pour objet de définir les conditions particulières applicables à la fourniture de services d'accès Internet par Mixvoip. Ces services comprennent, selon les cas, la fourniture d'un accès à Internet par fibre optique, technologie VDSL (Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line), SDSL (Symmetric Digital Subscriber Line), 4G/5G, satellite, ou tout autre moyen de connectivité déployé et opéré par Mixvoip.

Le service est fourni sous réserve d'éligibilité technique, selon la zone géographique et les infrastructures disponibles, et dans les limites fixées par la législation applicable ainsi que par les accords d'interconnexion avec les opérateurs d'infrastructure.

8.2 MISE EN SERVICE

8.2.1 La commande du service est subordonnée à la validation du Devis signé par le Client, et à l'acceptation expresse des présentes Conditions Générales, conformément à l'article 1.2.1.

8.2.2 La mise en service est conditionnée à un test préalable de faisabilité technique, réalisé par Mixvoip ou l'un de ses partenaires d'infrastructure. En cas d'impossibilité technique, la commande sera annulée sans frais pour le Client.

8.2.3 Le Client s'engage à fournir un environnement conforme aux exigences d'installation : accès aux locaux, disponibilité électrique, absence d'obstacle au passage de câbles, respect des conditions de sécurité, comme prévu à l'article 1.5.1.

8.2.4 Mixvoip se réserve le droit de confier tout ou partie des prestations de déploiement à des sous-traitants qualifiés, conformément à l'article 1.7.1.

8.3 CONDITIONS D'UTILISATION

8.3.1 Toute utilisation non autorisée, abusive ou contraire aux lois en vigueur est interdite.

8.3.2 Le Client s'engage à ne pas utiliser le service pour héberger des activités illégales, envoyer des communications non sollicitées, propager des logiciels malveillants ou compromettre la sécurité de réseaux tiers.

8.3.3 Mixvoip se réserve le droit, en cas de comportement ou de trafic jugé anormal ou préjudiciable, d'appliquer des mesures de filtrage, de limitation ou de suspension temporaire, conformément à l'article 1.13.

8.3.4 Le Client est responsable de la sécurisation de son réseau local et du bon usage du service par ses propres utilisateurs. Il est notamment tenu de maintenir ses équipements à jour et protégés contre les failles critiques.

8.4 QUALITÉ DE SERVICE ET DISPONIBILITÉ

8.4.1 Mixvoip s'engage à fournir un service stable, conforme au niveau de qualité contractuellement défini, et assorti, si applicable, d'un contrat de niveau de service (SLA – Service Level Agreement) tel que décrit à l'article 2.5.

8.4.2 Les débits montants et descendants, la latence, la gigue et la bande passante disponible peuvent varier selon la technologie, la localisation géographique et le type de raccordement. Mixvoip ne garantit pas les débits minimums ni maximums, ces derniers étant soumis à des facteurs techniques indépendants de sa volonté.

8.4.3 À la demande du Client, Mixvoip peut proposer des options de redondance ou de continuité de service (connexion 4G/5G de secours, double lien fibre), selon les conditions du Devis.

8.4.4 En cas d'incident, les délais de prise en charge, d'intervention (TTI) et de rétablissement (TTR) sont ceux précisés dans la grille SLA reproduite à l'article 2.5.10. Les incidents qualifiés P1 ou P2 déclenchent le suivi SLA et, le cas échéant, une compensation sous forme de crédits, conformément à l'article 2.5.11.

8.5 SERVICE DE SECOURS ET CONNECTIVITÉ FOURNIE PAR UN OPÉRATEUR TIERS

8.5.1 Afin d'assurer la continuité des activités du Client, Mixvoip peut proposer, selon disponibilité et faisabilité technique, des solutions de redondance ou de secours reposant sur des infrastructures ou services fournis par un opérateur tiers.

8.5.2 Dans ce cadre, Mixvoip peut agir en qualité d'intermédiaire, de revendeur, d'intégrateur ou de point de contact unique pour le Client, notamment pour la commande, la facturation, la coordination technique, le support de premier niveau et la gestion des incidents.

8.5.3 Le Client reconnaît et accepte que certains Services d'accès Internet, liens de secours, accès 4G/5G, connexions fibres, services satellitaires ou tout autre service de connectivité puissent être fournis, totalement ou partiellement, par un opérateur tiers, partenaire d'infrastructure ou fournisseur de réseau.

8.5.4 Le Client reconnaît et accepte que les niveaux de service (SLA), délais d'intervention, délais de rétablissement, conditions techniques, limitations de disponibilité et contraintes opérationnelles applicables à ces Services puissent dépendre, en tout ou partie, des conditions contractuelles, techniques et opérationnelles de l'opérateur tiers concerné.

8.5.5 Les conditions, limitations techniques, interruptions de service, opérations de maintenance, restrictions géographiques, modifications d'infrastructure, cessations de service ou changements tarifaires imposés par l'opérateur tiers pourront avoir un impact direct sur le Service fourni au Client, sans que la responsabilité de Mixvoip puisse être engagée au-delà des obligations raisonnablement assumées par Mixvoip dans le cadre du présent Contrat.

8.5.6 Mixvoip s'engage à déployer des efforts raisonnables afin d'assurer la coordination des interventions, l'ouverture des tickets d'incident et le suivi des demandes auprès de l'opérateur tiers concerné.

8.5.7 Sauf stipulation expresse contraire figurant dans le Devis ou un Accord de Niveau de Service spécifique, les Services fournis via un opérateur tiers sont soumis à une obligation de moyens et les SLA ou garanties de disponibilité éventuellement

indiqués sont réputés dépendre des conditions et engagements du fournisseur d'infrastructure sous-jacent.
8.5.8 Le Client reconnaît qu'une solution de secours ou de redondance ne constitue pas une garantie absolue d'absence d'interruption de service, notamment en cas d'incident affectant simultanément plusieurs infrastructures, réseaux, zones géographiques, équipements électriques, ou fournisseurs de transit.

8.6 MATÉRIEL FOURNI

8.6.1 Lorsqu'un équipement (modem, routeur, pare-feu, antenne, etc.) est fourni ou mis à disposition, il reste, sauf mention contraire, la propriété de Mixvoip.
8.6.2 Le Client s'engage à ne pas modifier la configuration initiale ni installer de firmware non validé. Toute dégradation volontaire ou intervention non autorisée engage la responsabilité du Client et pourra entraîner une facturation de remise en état, conformément à l'article 1.8.2.

8.7 SÉCURITÉ RÉSEAU

8.7.1 Mixvoip applique des standards élevés de sécurisation des accès et des infrastructures, en accord avec la norme ISO/IEC 27001 et les directives européennes telles que DORA (Digital Operational Resilience Act) et NIS2.
8.7.2 En cas d'incident de sécurité (intrusion, attaque ciblée, compromission réseau), Mixvoip alertera sans délai le contact de sécurité désigné par le Client (voir article 1.5.3).
8.7.3 Le Client demeure seul responsable des failles issues de son propre périmètre réseau, y compris celles générées par des équipements tiers, des mots de passe faibles ou une gestion inadéquate des accès utilisateurs.

8.8 SUPPORT TECHNIQUE

8.8.1 L'accès au support technique est régi par les conditions du chapitre 2. Les modalités d'intervention (téléphonique, en ligne, sur site) dépendent du type de contrat souscrit et de la zone géographique, comme stipulé à l'article 2.5.7.
8.8.2 En dehors des zones couvertes, seul un support à distance est garanti. Les délais de résolution dans ces cas sont indicatifs.
8.8.3 Toute demande d'intervention non imputable à Mixvoip, ou liée à une erreur de manipulation, sera facturée selon le barème en vigueur figurant à l'article 1.8.2.

8.9 CONDITIONS TARIFAIRES

8.9.1 Les services Internet sont facturés mensuellement à terme à échoir, selon les conditions définies dans le Devis accepté.
8.9.2 Des frais complémentaires peuvent s'appliquer en cas d'activation de services annexes, de configuration personnalisée, ou d'intervention technique non planifiée.
8.9.3 En cas de non-paiement dans les délais contractuels, Mixvoip pourra suspendre l'accès au service, appliquer des frais de rappel et facturer une réactivation conformément aux dispositions prévues aux articles 1.8.9 et 1.12.

CHAPITRE 9
CONDITIONS SPÉCIFIQUES DORA
Digital Operational Resilience Act

9.1 DOCUMENTATION CONTRACTUELLE

9.1.1 Les présentes conditions spécifiques à DORA complètent les Conditions Générales existantes entre Mixvoip et le Client et en font partie intégrante. Elles visent à satisfaire aux exigences du règlement DORA (Digital Operational Resilience Act).
9.1.2 La relation contractuelle comprend le devis individuel avec tous les services actifs et niveaux SLA, les présentes Conditions Générales, ainsi que les accords de niveau de service (SLA) applicables, garantissant ainsi la conformité à l'article 30(1) du règlement DORA.
9.1.3 Les services TIC (Télécom, Informatique et Communication) suivants peuvent, selon le périmètre, être couverts par DORA : (a) Gestion de projet TIC (b) Helpdesk et support de premier niveau (c) Gestion de la sécurité informatique (d) Services d'hébergement et d'infrastructure (hors Cloud) (e) Fournisseur de télécommunications / infrastructure réseau (f) Services Cloud (SaaS Softwasre as a service, PaaS Plateform as a Service, IaaS Infrastructure as a Service) (g) Stockage de données hors Cloud (h) Livraison de matériel (i) Licences logicielles (hors SaaS) (j) Exploitation informatique et conseil.

9.2 SOUS-TRAITANCE DES SERVICES TIC

9.2.1 Mixvoip ne sous-traite des services TIC essentiels ou importants qu'à des prestataires conformes à DORA.
9.2.2 Mixvoip informera le Client par écrit à l'avance de toute modification concernant les sous-traitants ou leurs lieux d'exécution. Le Client dispose d'un droit d'opposition dans un délai de quinze (15) jours ouvrables sur la base d'une évaluation des risques documentée.

9.3 LOCALISATION DES SERVICES ET DES DONNÉES

9.3.1 Toutes les activités de traitement et d'hébergement des données couvertes par le présent accord sont réalisées au sein de l'Union européenne.
9.3.2 Mixvoip informera le Client de tout projet de relocalisation des données ou services.

9.4 PROTECTION ET SÉCURITÉ DES DONNÉES

9.4.1 Mixvoip garantit la disponibilité, l'intégrité, l'authenticité et la confidentialité de toutes les données traitées.
9.4.2 Mixvoip assistera le Client sans frais supplémentaires en cas d'incident de sécurité directement lié aux services fournis.

9.5 OBLIGATIONS DE NOTIFICATION

9.5.1 Mixvoip informera rapidement le Client : (a) De tout événement affectant la continuité des services, (b) De tout incident entrant dans le champ d'application de DORA, (c) De tout risque identifié de non-respect des SLA.

9.6 CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ ET MESURES DE SÉCURITÉ

9.6.1 Mixvoip exploite un système de gestion de la sécurité de l'information (ISMS) certifié ISO 27001.
9.6.2 Des tests annuels portant sur la continuité d'activité, les sauvegardes, la restauration, le basculement et les mesures de sécurité sont réalisés afin d'assurer une résilience continue.

9.7 DROITS D'AUDIT ET COOPÉRATION RÉGLEMENTAIRE

9.7.1 Le Client et les autorités compétentes ont le droit : (a) D'effectuer des audits, inspections et visites sur site, y compris des entretiens et des échantillonnages liés aux contrôles TIC, (b) De demander la documentation relative aux services TIC fournis et à leur gestion des risques, (c) D'exiger la coopération de Mixvoip dans le cadre des tests de pénétration pilotés par la menace (TLPT -Threat-Led Penetration Testing) définis par DORA.
9.7.2 Les audits sont en principe limités à une fois par an, sauf exigence réglementaire, incident TIC ou changement matériel du service.
9.7.3 Tout audit planifié s'effectuera en accord avec l'art. 2.4.2 des présentes Conditions Générales de Vente, sauf accès immédiat imposé par une autorité de régulation.

9.8 RÉSILIATION ET STRATÉGIES DE SORTIE

9.8.1 Le Client peut résilier le présent Accord avec effet immédiat si Mixvoip commet une violation matérielle ou un non-respect des obligations DORA. Après notification écrite de la violation, le Client peut résilier sans notification supplémentaire si la violation n'est pas corrigée dans les quinze (15) jours civils. Mixvoip n'est pas tenu de corriger la violation pour prévenir la résiliation. À la résiliation, Mixvoip fournit l'extraction et le transfert de données dans un format structuré, une période de transition minimale de trente (30) jours civils, et une coopération complète avec la migration du Client vers un fournisseur alternatif.
9.8.2 En cas de résiliation, Mixvoip assistera le Client dans l'extraction et le transfert des données sous un format structuré et couramment utilisé. Une période de transition minimale de trente (30) jours calendaires est accordée afin d'éviter toute interruption de service.

9.9 SENSIBILISATION À LA SÉCURITÉ ET FORMATION

9.9.1 Sur demande écrite du Client, Mixvoip participera à des initiatives de formation ou de sensibilisation à la résilience organisées par le Client au coût horaire indiqué en art. 2.4.2.

9.10 CONTACTS RÉGLEMENTAIRES

9.10.1 Pour toute question réglementaire ou liée à la conformité, le Client peut contacter : Département Conformité Mixvoip 70, rue des Prés, L-7333 Steinsel, Luxembourg regulatory@mixvoip.com

9.11 PRIMAUTÉ DES CONDITIONS DORA

9.11.1 Les présentes conditions spécifiques à DORA s'appliquent exclusivement aux Clients entrant dans le champ d'application du règlement DORA et prévalent en cas de contradiction avec d'autres dispositions des présentes Conditions Générales.