

CONTRAT FUZER
TERMES ET CONDITIONS

Table des Matières

1	Définitions.....	4
2	Conditions Générales.....	8
2.1	Champ d'application.....	8
2.2	Commande	8
2.3	Obligations de Fuzer vis-à-vis du Client	9
2.4	Obligations du Client vis-à-vis de Fuzer	10
2.5	Facturation et paiement.....	12
2.5.1	Facturation	12
2.5.2	Prix et Paiement	12
2.6	Transfert de propriété et risque.....	13
2.7	Responsabilité de Fuzer.....	13
2.8	Données personnelles – protection de la vie privée	14
2.9	Droits de Propriété Intellectuelle.....	15
2.10	Recommandations de sécurité	17
2.11	Durée	19
2.12	Résiliation pour cause et suspension des Services.....	20
2.13	Confidentialité.....	20
2.14	Sous-traitance et Cession.....	20
2.15	Divers.....	21
2.15.1	Dissociabilité.....	21
2.15.2	Notifications.....	21
2.15.3	Non renonciation	21
2.15.4	Entièreté du Contrat	21
2.15.5	Amendement	21
2.15.6.	Loi applicable.....	21
2.15.7	Juridiction	21
3	Termes et conditons spécifiques applicables à l'IP-PBX et aux Services de Communication Unifiée.....	22
3.1	Introduction.....	22

3.2 Garantie des Services	22
3.2.1 Introduction	22
3.2.2 Options du SLA.....	22
3.2.3 Service de Maintenance Hardware	26
3.2.4 Responsabilité du Client.....	27
3.3 Processus de Fourniture de Service	28
3.3.1 Exécution du Projet.....	28
3.3.2 Réalisation de Demande de Changement	31
3.3.3 Livraison du Service Hardware	31
3.4 Autres Services	32
3.4.1 Services de Consultance	32
3.4.2 Training.....	33
4. Termes et conditions spécifiques applicables pour l'achat d'Équipement	34
4.1 Equipement acheté (modèle de vente directe).....	34
4.2 Leasing Opérationnel d'Equipement (modèle « Full Service »)	34
4.3 Garantie	34
4.4 Stockage de l'Équipement.....	35
5 Termes et conditions spécifiques à la livraison de Services de Connectivité Réseau et Services Fixes	37
5.1 Engagements de Fuzer	37
5.2 Point de démarcation.....	37
5.3 Nom de Domaine	37
5.4 Destinations Voix.....	38
5.5 Localisation et identité de la ligne d'appel	38
5.6. Tarifs d'appels et containers.....	38
5.6.1. Tarifs	38
5.6.2 Containers disponibles	38
5.6.3. Utilisation des containers	38
5.6.4. Conditions applicables	38
5.7 Back-to-back.....	39
6 Termes et conditions spécifiques pour la livraison de Services Mobiles.....	40
6.1. Procédures de connexion et d'activation.....	40
6.1.1. Activation	40
6.1.2 Désactivation	40

6.1.3 Portage de Numéro	40
6.2. Prestation du Contrat de Fuzer	41
6.2.1. Appels Internationaux.....	41
6.2.2. Numéro d'Appel.....	41
6.2.3. Services d'urgence	41
6.2.4. Monitoring.....	41
6.2.5. Roaming.....	41
6.3. Droits, obligations et responsabilités du Client.....	42
6.3.1. Carte SIM- code PIN.....	42
6.3.2. Téléphone Mobile	43
6.3.3. Envoi de messages texte ou vocaux	44
6.3.4 Usage normal	44
6.4. Services Data	45
6.5. Utilisation des Services Mobiles dans des buts spécifiques.....	45
6.6. Tarifs et containers	46
6.6.1. Tarifs	46
6.6.2 Containers disponibles	46
6.6.3. Utilisation des containers	46
6.6.4. Conditions applicables.....	47

1 Définitions

Sauf stipulation contraire, les termes figurant ci-dessous ont les significations suivantes dans le Contrat:

Bug Logiciel:	<p>Un problème est considéré comme un bug logiciel s'il remplit chacune de ces conditions:</p> <ol style="list-style-type: none">1. l'UCS de Fuzer ne se comporte pas comme spécifié dans les spécifications techniques;2. le comportement ne peut être corrigé en utilisant les interfaces web du SMP;3. le comportement est observé sur l'UCS Fuzer d'un autre Client qui utilise exactement le même logiciel et la même configuration.
Carte SIM :	Carte à puce fournie par Fuzer à un Client et qui doit être insérée dans le téléphone mobile de l'Utilisateur Final pour qu'il puisse utiliser le Réseau de téléphonie mobile.
Call Flows Standards:	La solution Fuzer commandée par le Client sera pré-configurée avec une des solutions standards Fuzer qui répond aux besoins du marché de l'entreprise, et qui contient toutes les fonctionnalités standards et avancées de téléphonie comme la Téléphonie IP, le VOIP/SIP trunking, la Messagerie Vocale, les Appels de Conférence, des solutions de Centre d'Appels, des fonctions de Rappel et plus encore.
Client:	La société ou personne physique qui a accepté la quotation indiquée sur le Bon de Commande, et dans le cas d'une société, le membre de son personnel, ses consultants, agents, sous-traitants ou tout autre représentant qui agit pour la société.
Cluster de SOP :	Un cluster de SOP est une série de SOP liés au même SOP master. Ces SOP ont tous la même configuration, excepté pour les modules et la configuration de la SOP KEY.
Connexion VOIP Compliant:	<p>Connexion IP full duplex qui transmet de manière fiable le trafic vocal sur IP. Cette connexion IP doit remplir les conditions suivantes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Jitter: Jitter concerne un problème de variation de délai dans l'arrivée des paquets sur l'end-point du téléphone de l'appelé. Trop de jitter a comme conséquence que l'on entend des sons de friture lors de l'appel. Le maximum doit être de 15 millisecondes.• Délai: L'Union Internationale des Télécommunications (International Telecommunications Union ou ITU) fixe le délai unidirectionnel à 150 millisecondes avant que l'utilisateur ne commence à percevoir le délai.<ul style="list-style-type: none">• Perte de paquets: l'industrie de la Téléphonie IP recommande habituellement un maximum d'environ 0.25

% de perte de paquet qui correspond à ce que l'oreille d'un être humain parvient à tolérer sans perdre le fil de la conversation.

Contenu :	Information mise à la disposition du Client via Internet (réseaux publics), Intranet (réseaux de la société) ou toute autre application, indépendamment de l'identité du Fournisseur de Contenu.
Contrat:	Les conditions qui ont été convenues entre Fuzer et le Client, comme elles ont été mentionnées dans le Bon de Commande, et dans les présentes conditions.
CPE:	L'équipement chez le client (Client Premises Equipment) est l'équipement de Fuzer qui a été installé chez le Client.
Crédits de Support:	Moyen de paiement pour les Services de Support commandés de temps à autre par le Client à Fuzer.
CRS:	Le système de reporting du client (Customer Report System) qui contient les informations demandées au Client pour pouvoir fournir les Services, comme par exemple les informations sur les Utilisateurs Finaux.
CSAF:	<p>Erreur affectant le service critique (Critical Service Affecting Fault). Une erreur est considérée comme affectant le service critique (CSAF) lorsque moins de 80% du nombre des téléphones 'X' réussit effectivement à établir une communication vocale avec le réseau PSTN ou si moins de 80% du nombre des téléphones 'Y' réussit effectivement à recevoir une communication vocale du réseau PSTN, où 'X' et 'Y' correspondent au nombre de téléphones situés dans le même réseau LAN, supposé être capable d'établir ('X') ou de recevoir ('Y') une communication vocale avec le réseau PSTN.</p> <p>Un téléphone est identifié par un ID de téléphone que Fuzer lui a assigné. Les CSAF sont toujours mesurées par réseau LAN, et jamais globalement à travers le réseau VPN. Les CSAF ne s'appliquent pas aux applications Desktop et Mobiles.</p>
Equipement:	L'équipement commandé par le Client, ainsi que les services annexes qui s'y rapportent.
Filiale	Toute personne contrôlée par une partie, qui contrôle une partie ou qui est sous contrôle commun d'une partie, où 'contrôle' signifie le pouvoir de diriger directement ou indirectement la gestion d'une autre personne ou entité.
Fournisseur de Contenu :	Personnes physiques ou légales responsables de la conception, de la gestion et de la distribution du Contenu.
Force Majeure:	Tout événement (autre que relatif au paiement) qui échappe au contrôle raisonnable d'une partie, qui affecte le respect des obligations auxquelles s'est engagée cette partie via le présent Contrat et que cette partie n'est pas

en mesure de supprimer ou d'éviter en exerçant une diligence raisonnable. De tels événements incluent mais ne se limitent pas à tout acte de Dieu ou du Gouvernement, inondation, incendie, explosion, orage, terrorisme, tout dégât occasionné au Service ou Equipement de Fuzer ou aux réseaux vocaux causé délibérément ou par négligence par un tiers, ou toute action industrielle qui n'est pas sous le contrôle direct de la partie qui est affectée.

Fuzer:	SA Fuzer et ses bureaux enregistrés Chaussée de Bruxelles, 408, 1300 WAVRE, Belgique (Tel.: +32(0)2.788.74.30 – Fax: +32(0)2.788.74.31 – E-mail: info@fuzer.net), listée dans la Banque Carrefour des Entreprises sous le numéro de société 0564.795.762 (TVA BE0564.795.762).
Fuzer Connect:	Application web qui donne accès à une communication enrichie (rich communication) grâce à un navigateur et qui est liée à l'identité d'une ligne mobile et/ou fixe.
Fuzer UCS:	Fait référence aux services de communication unifiée vendus par Fuzer.
Formulaire de Commande:	Formulaire qui doit être signé par le Client pour qu'il puisse accéder aux Services fournis par Fuzer.
Formulaire de transfert:	Document officiel que le Client doit signer pour confirmer que le service fourni par Fuzer est conforme à la commande signée.
Heures d'Ouverture:	De 08:00 à 18:00 CE(S)T, du lundi au vendredi, sauf jours fériés officiels de Belgique.
Incident	Interruption non planifiée d'un Service ou diminution de la qualité d'un Service qui fonctionnait et qui a été testé pendant l'implémentation.
Informations Confidentielles:	Toute information communiquée (sous quelque forme que ce soit) par Fuzer au Client qui est clairement marquée comme confidentielle ou qui apparaît assez clairement comme devant être traitée confidentiellement, ce compris les informations relatives aux équipements et services, opérations, processus, plans ou intentions, savoir-faire, droits de conception, secrets commerciaux et affaires commerciales.
Message Texte :	Courts messages texte de maximum 160 caractères que le Client peut envoyer et recevoir en utilisant son téléphone mobile.
Numéro RMA:	Le numéro RMA (Return Merchandize Authorization – Autorisation de Retour de la Marchandise) fourni par Fuzer lorsqu'une plainte pour Equipement défectueux a été dûment complété par le Client.
Partie ou Parties:	Fuzer, le Client ou tous les deux.
Portail de Service	https://fuzer.net/service/

Problème:	Un problème technique est considéré comme un Problème lorsqu'il est la cause d'incidents récurrents impactant le Service.
Réseau Mobile :	Réseau de téléphonie mobile de la Telenet Group sprl et/ou le réseau ADSL et de téléphonie utilisé par Fuzer pour la fourniture des Services.
Service:	Le service commandé par le client comme décrit dans le(s) formulaire(s) de commande et tous les services annexes qui s'y rapportent.
Service de Données Mobiles :	Services Mobiles proposés par Fuzer ou par un Fournisseur de Contenu qui permettent au Client d'avoir un accès via son téléphone mobile à internet (réseau public), à intranet (réseaux de la société) ou d'autres applications (BlackBerry, WAP, MMS, Text Messaging) via le Réseau.
Services Mobiles:	Service de téléphonie mobile et autres services mobiles fournis par Fuzer.
Services de connectivité Réseau :	Les services réseau que Fuzer fournit via les fournisseurs de service réseau tels que (entre autres) les lignes louées, l'accès internet, les IP-VPN ou les SIP Trunks.
Services Fixes :	Service de téléphonie fixe et services fixes additionnels fournis par Fuzer.
Services de Support:	Option(s) du SLA ¹ et solutions UCS de Fuzer commandées par le Client et décrits ici.
SMP :	Service Management Platform (Plateforme de Gestion de Service) de Fuzer utilisé par l'administrateur et par l'utilisateur pour configurer et maintenir leurs Services Fuzer.
SOP :	Le Service Operation Point de Fuzer (Point d'Opération du Service) ou SOP. Il s'agit d'une machine physique ou virtuelle, également appelée vSOP. Les SOP et les vSOP sont configurés via le SMP (Service Management Platform ou Plateforme de Gestion de Service). Les SOP sont les serveurs opérationnels sur lesquels tournent tous les services de Fuzer. Cela va des Solutions FMC au PBX, les serveurs applicatifs, les SBC (Sessions Border Controls), etc.
Système Informatique:	Système informatique qui est sous contrôle direct du Client.
Telenet Group sprl :	La société qui fournit à Fuzer les Services d'Accès au Réseau Mobile et l'accès roaming mondial.
TTR:	Le temps de réparation (Time To Repair ou TTR) est le temps qui sera nécessaire pour résoudre le CSAF et qui est garanti par Fuzer.

¹ SLA = Service Level Agreement ou Accord sur le Niveau de Service

- Utilisateur Final: La personne qui utilise les Services délivrés par Fuzer au Client.
- Versionnage Fuzer: Pour son système de gestion des release (ou versionnage), Fuzer utilise un identifiant basé sur une séquence de 3 chiffres séparés par un '.' : majeur.mineur.correctiondebug. Chaque séquence peut contenir un ou plusieurs chiffres. Une release majeure aura toujours un numéro majeur supérieur à 0.
- Release Majeure: contient des fonctionnalités nouvelles importantes.
 - Release Mineure: contient des fonctionnalités nouvelles ou des améliorations et éventuellement des corrections de bug.
 - Release de corrections de bug: ne contient que des corrections de bug.

2 Conditions Générales

2.1 Champ d'application

Ces conditions font partie intégrante de la commande signée par le Client, ensemble elles forment le Contrat entre les Parties en suivant l'ordre de précedence comme indiqué ci-dessous :

<ul style="list-style-type: none"> ● la commande
<ul style="list-style-type: none"> ● les conditions spécifiques applicables à: <ul style="list-style-type: none"> ○ l'Article 3 - IP-PBX et Services de Communication Unifiée ○ l'Article 4 – l'Equipement ○ l'Article 5 – les Services de Connectivité Réseau et les Services Fixes ○ l'Article 6 - les Services Mobiles
<ul style="list-style-type: none"> ● Article 2 – les conditions générales

En signant le Bon de Commande, le Client accepte explicitement les présentes conditions ainsi que toute modification apportée ultérieurement à celles-ci.

Ces conditions sont disponibles à l'adresse suivante: "<http://www.fuzer.net>" et peuvent être sauvegardées dans un fichier électronique ou fournies sur demande.

En l'absence d'un accord expresse et écrit de la part de Fuzer, les présentes conditions excluent toutes autres conditions, générales ou spéciales, du Client et des sous-traitants respectifs du Client et de Fuzer.

2.2 Commande

La commande passée par le Client est celle qui a été formalisée dans le Bon de Commande et qui a été renvoyée signée par le Client à Fuzer.

Fuzer se réserve le droit d'imposer une pénalité fixe pour rupture de commande sans notification préalable dans le cas où le Client annule en partie ou entièrement une commande après une période de trois jours ouvrables après la signature de la commande. La pénalité équivaut aux montants de la valeur de la commande.

A moins qu'il n'en soit convenu autrement par écrit par les Parties, la livraison de l'Équipement et l'exécution des Services n'inclut jamais :

- La personnalisation manuelle du logiciel système ou de la configuration système. Toutes les configurations du Client doivent être effectuées via l'interface web d'administration;
- La personnalisation des configurations de téléphone IP (programmation d'un bouton personnalisé, logos, etc.);
- L'utilisation du système à des fins pour lesquelles le système n'a pas été conçu ou que le système n'a pas prévu d'adresser;
- La configuration ou le dépannage d'applications logiciel que Fuzer n'avait pas validées avant que la commande ne soit passée ;
- Le dépannage de télétravailleurs distants qui utilisent du hardware réseau ou des pare-feux non supportés;
- La configuration d'équipement fourni par le Client dont les switches, les pare-feux, les routers, etc.;
- La résolution de problèmes de mauvaise qualité d'accès internet ou PSTN que le Client a avec ses fournisseurs de service;
- La résolution de problèmes avec le service téléphonique local ou le câblage intérieur correspondant;
- Le support de la configuration ou de la personnalisation fournie par le Client.

Sauf indication contraire, au plus tard lorsque le bon de commande est signé, la commande est considérée comme ayant été placée exclusivement à des fins professionnelles.

Le Client peut commander de nouveaux équipements de temps à autre. Chaque commande sera soumise à l'acceptance par Fuzer du Bon de Commande. Fuzer a le droit d'accepter ou de rejeter toute commande à sa seule discrétion. Si Fuzer ne peut pas accepter une commande, Fuzer en informera dès que raisonnablement possible le Client et le cas échéant fournira au Client les conditions sous lesquelles Fuzer peut accepter la commande. Les présentes conditions resteront d'application mais il y aura une commande séparée pour ces nouveaux équipements ou services.

Fuzer peut avant d'accepter le Bon de Commande demander le paiement d'une garantie ou d'un acompte au Client. Fuzer peut demander une garantie lorsque le contrôle de crédit effectué préalablement à l'acceptance du Contrat ainsi que les informations objectives fournies par le Client font apparaître que ce dernier ne peut pas se permettre financièrement un système d'appel intensif ou tout autre service.

Lorsque le Service est utilisé, Fuzer peut demander un acompte s'il s'avère que le Client utilise un ou plusieurs Services de telle façon que la facturation sera élevée.

Si le Client utilise plus de licences que celles qu'il a commandées, Fuzer peut facturer l'utilisation des licences supplémentaires immédiatement et rétroactivement sur une période de 2 ans.

2.3 Obligations de Fuzer vis-à-vis du Client

En ce qui concerne la fourniture des Services, Fuzer n'est tenu qu'à une simple obligation de moyens. Fuzer mettra en place toutes les ressources raisonnables pour assurer un accès aisé aux Services ainsi que la sécurité, la fiabilité et le bon fonctionnement des Services avec le moins d'interruptions possible. Fuzer fournira au Client les Services et/ou les Équipements conformément au Contrat. Fuzer utilisera toute les compétences et le soin nécessaires pour délivrer le Service ou livrer l'Équipement. Fuzer garantit au Client les standards de qualité d'application de manière générale pour ce type de

Services et le cas échéant les garanties annuelles de service comme indiquées dans les options SLA² commandées par le Client.

Afin de maintenir l'intégrité de ses Services et/ou Equipements, ou pour protéger la fourniture du Service et/ou des Equipements, Fuzer se réserve le droit de prendre des mesures et de donner des instructions à tout moment que Fuzer estime nécessaire pour empêcher ou réparer toute perturbation du Service et/ou de l'Equipement fourni au Client ou aux tiers. Ces mesures peuvent entraîner entre autres l'interruption du Service ou la reprise de l'Equipement. Le Client n'aura dans ce cas droit à aucune compensation. Le Client devra suivre immédiatement toutes les instructions données par Fuzer à ce propos.

La société Fuzer détermine elle-même les moyens techniquement les mieux appropriés pour fournir les Services mais n'est en aucun cas obligée d'étendre le Réseau ou d'augmenter la capacité réseau. Fuzer ne garantit aucunement une utilisation continue et ininterrompue des Services ou ne certifie que toutes les données envoyées et reçues via un équipement approprié peuvent être délivrées de manière ininterrompue, dans un format correct et dans un délai déterminé. Lorsqu'on utilise internet ou d'autres réseaux similaires, des interférences et/ou l'indisponibilité de connexions avec l'internet public et/ou d'autres réseaux de télécommunication peuvent entraver l'utilisation des Services. Lorsqu'on utilise les Services, des risques liés à la sécurité peuvent apparaître, comme par exemple l'intégrité des données du Client ou des données d'identité du Client. Afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou en cas de menaces ou de vulnérabilités éventuellement constatées par Fuzer Group, Fuzer prendra toutes les mesures techniques et organisationnelles raisonnables, sans toutefois pouvoir exclure la survenance de tels risques.

Fuzer peut à tout moment modifier tout Service pour se conformer à toute loi, réglementation ou code de conduite en vigueur, en informant le Client via une notification écrite préalable dans un délai raisonnable. Fuzer se réserve le droit de mettre fin à tout Service pour des raisons technique ou économique à condition de notifier préalablement par écrit le Client au moins soixante (60) jours ouvrables à l'avance. Dans ce cas Fuzer s'efforcera d'offrir au Client dans les limites du possible un Service comparable dans l'ensemble.

2.4 Obligations du Client vis-à-vis de Fuzer

Le Client reconnaît que préalablement à la conclusion du Contrat il a reçu toutes les informations nécessaires relatives aux Services et aux Produits.

Le Client s'assurera:

- de satisfaire à toutes les exigences légales et réglementaires en vigueur en matière de télécommunication;
- de respecter les recommandations de sécurité décrites dans les présentes conditions ou que Fuzer fournit de temps à autre;
- de ne pas utiliser les Services et Equipements pour des motifs illégaux ni de recevoir ou d'envoyer des messages à caractère offensif, indécent, obscène, menaçant, diffamatoire, ou qui violent le droit de propriété intellectuelle, ou qui pourraient permettre à d'autres de le faire;
- de ne pas intercepter sciemment ou de tâcher d'intercepter tout message qui passe via le réseau Fuzer;
- de ne pas envoyer sciemment ou par négligence un message ou un virus qui causerait ou pourrait causer du tort à quelque niveau que ce soit à Fuzer ou à ses Clients ou à quelque autre système de communication de ces parties;

² Service Level Agreement ou Accord sur le Niveau de Service
Version 17/08/2016

- de garder confidentiel et ne pas révéler à un tiers une quelconque information relative aux Services et Equipement ou à la tarification sans un accord préalable de Fuzer (sauf si cette information est déjà dans le domaine public ou si la loi le lui demande);
- d'essayer d'obtenir l'accès aux serveurs, systèmes ou logiciel de Fuzer, qu'ils soient situés à l'extérieur ou à l'intérieur du réseau privé du Client;
- d'informer Fuzer immédiatement en cas de changement de l'information fournie à Fuzer dans le CRS ;
- d'informer Fuzer immédiatement dans le cas où les mots de passe ou des informations confidentielles divulguée par Fuzer au Client ont été communiquée à un utilisateur non autorisé;
- de ne pas fournir ou revendre des Services et Equipement sans accord écrit préalable de Fuzer;
- d'accéder aux demandes raisonnables de Fuzer afin d'assurer le respect des présentes conditions ;
- le Client indemnise Fuzer pour toute réclamation et perte, responsabilités, coûts (y compris les coûts légaux) et dépenses auxquels Fuzer devra faire face suite à l'utilisation ou la mauvaise utilisation par le Client (ou par le Client du Client) des Services ou de l'Equipement, à condition que:
 - Fuzer notifie sans délai cette réclamation au Client;
 - Le Client gère la plainte
 - Fuzer fournisse au Client une aide raisonnable pour se défendre contre la réclamation, et
 - cette indemnité ne sera pas d'application dans la mesure où une réclamation ou une partie de réclamation est le résultat direct d'actions ou d'omissions de la part de Fuzer.

Sans accord écrit préalable de Fuzer, le Client ne revendra ni ne louera l'Equipement et/ou les Services.

2.5 Facturation et paiement

2.5.1 Facturation

Sauf indication contraire, voici comment la facturation aura lieu:

Nature des frais	Date & Fréquence
Equipement	à la livraison
Installation	à la signature du Formulaire de Transfert par le Client
Première facture pour le Service, la maintenance hardware, les containers de minutes et autres services récurrents possibles.	à la signature du Formulaire de Transfert par le Client
Factures supplémentaires pour le Service, la maintenance hardware, les containers de minutes et autres services récurrents possibles.	à l'avance et suivant la périodicité définie dans la commande
Consommations en télécommunication (voix, données, sms, roaming, etc.) qui ne sont pas incluses dans les containers listés dans le Bon de Commande ou qui excèdent les dits containers.	Mensuellement
Crédit de Support	Ponctuel selon les commandes supplémentaires faites par le Client

Fuzer facturera le Client à l'adresse de facturation mentionnée sur le Bon de Commande ou sur base de l'information fournie par écrit à Fuzer par le Client de temps à autre. Fuzer a le droit d'émettre des factures électroniques sauf si le Client demande expressément des factures papier.

2.5.2 Prix et Paiement

Tous les prix s'entendent hors frais de transport, taxes (T.V.A., taxe sur la vente, taxe sur l'utilisation, taxe sur les biens personnels, etc.), taxes douanières, 'impôts', frais de transport (y compris les frais d'assurance, etc.) qui sont à charge du Client. Dans le cas où Fuzer paie malgré tout ces frais, le Client accepte de payer immédiatement tous les montants dus dès réception de la facture. Si le Client prétend que la taxe sur la valeur ajoutée ou d'autres taxes ne doivent pas être facturées et/ou qu'il est dispensé de ces taxes, il doit le prouver à la satisfaction complète de Fuzer.

Sauf stipulation contraire, les prix sont établis en euros. Les charges récurrentes, si applicables, qui ont été définies dans la Commande, peuvent être indexés au 1^{er} janvier. Le Client accepte de ne pas divulguer les détails concernant ces frais pendant la durée du Contrat et deux ans après la fin du Contrat.

Sauf stipulation contraire, les factures émises par Fuzer sont payables en euros dans le délai indiqué sur celles-ci, exclusivement sur un des deux comptes suivants: KBC IBAN BE67 7360 0940 1687 (BIC KREDBEBB) ou ING IBAN BE37 3631 5631 4328 (BIC BBRUBEBB). Si un tiers a été désigné comme la partie payante, à condition que Fuzer ait donné son accord, le Client restera conjointement et solidairement responsable du paiement.

Toute réclamation relative à une facture doit être dûment justifiée et envoyée par écrit à Fuzer, dans les 10 jours à partir de la date de facturation, à défaut de quoi la facture sera considérée comme acceptée. En cas de litige concernant une facture, le Client devra payer le montant non contesté dans le délai mentionné sur la facture. Si Fuzer rejette la réclamation pour le montant contesté, le Client est tenu de payer le montant contesté dans le délai prévu dans le présent Contrat ou immédiatement si le délai a déjà été dépassé.

Sauf accord contraire entre les deux parties, toute facture émise par Fuzer doit être payée dans un délai de 30 jours à partir de la date de facturation.

En cas de non-paiement de facture dans les délais indiqués sur celles-ci, le Client sera redevable en sus du montant en capital, de plein droit et sans mise en demeure préalable, d'intérêts moratoires au taux de 10 % l'an, ainsi que d'une indemnité forfaitaire d'un montant total de 10 % de la somme de la facture, avec un montant minimum de 75 €, et sans préjudice à d'éventuels frais de procédure judiciaire pour Fuzer.

En cas de non respect par le client d'une seule échéance de paiement, et ce, pour quelque raison que ce soit, l'ensemble des règlements ultérieurs seront dus immédiatement. En outre, Fuzer se réserve, dans ce cas, le droit de suspendre la fourniture des Services et Equipement ou d'exiger le retour immédiat de l'Equipement loué sous modèle « Full Service » à partir du 8ème jour suivant l'envoi de la mise en demeure relative au paiement. Enfin, en cas de défaut de paiement persistant au-delà du 30ème jour suivant cette mise en demeure, Fuzer se réserve le droit de résilier le contrat, sans préjudice d'indemnité de résiliation à charge du client.

Fuzer se réserve le droit de réviser ses prix à tous moments, mais notifiera le Client 30 jours à l'avance avant de le faire (et en cas d'augmentation de prix, le Client a le droit de résilier les Services impactés en notifiant Fuzer endéans ces 30 jours ouvrables, ce délai expirant à la fin de cette période de 30 jours ouvrables. Dans le cas où Fuzer est amené à revoir ses prix pour se conformer à un changement d'une loi, d'une régulation ou d'une code de conduite en vigueur, Fuzer en notifiera le Client aussi vite que possible en fonction des circonstances, dans les deux cas la notification devra contenir toute information prescrite par la loi (y compris tout droit de résiliation).

2.6 Transfert de propriété et risque

Tous les risques liés à l'Equipement seront transférés au Client à la livraison.

Fuzer reste le propriétaire unique de l'Equipement jusqu'à la réception du prix d'achat total. Jusqu'à cette date le Client n'a pas le droit de vendre, transférer, altérer, donner comme sécurité ou garantie, ou prêter l'Equipement. En cas de saisie conservatoire ou exécutoire de l'Equipement ou tout autre réclamation y afférent, le Client est tenu de notifier immédiatement Fuzer par écrit et d'informer le tiers que l'Equipement est la propriété exclusive de Fuzer.

2.7 Responsabilité de Fuzer

Fuzer n'est tenu qu'à une simple obligation de moyens.

Fuzer ne peut être tenu responsable de fautes délibérées ou de fraude de sa part ou de la part de ses employés. Dans ce cas la responsabilité de Fuzer sera strictement limitée aux dommages directs et personnels, à l'exclusion de tout dommage indirect ou tangible tels que des frais supplémentaires, une perte de profit, une perte d'opportunités, une perte de revenu, etc.

Fuzer n'est pas responsable du contenu, de la qualité ou de l'intégrité des informations, communications, messages, services (tels que les services de support de tiers), transactions ou autres données transmises via l'Équipement et/ou les Services. Fuzer n'est pas responsable de l'usage que fera un tiers de l'Équipement et/ou des Services.

Le seul recours en cas de manquement de Fuzer à répondre à ses engagements de niveau de service est la compensation définie dans le SLA³ signé par les deux parties.

Dans tous les cas la responsabilité maximale de Fuzer vis-à-vis du Client est limitée au total des montants payés par le Client à Fuzer pendant les six mois calendrier précédant la cause du dommage avec un maximum de quinze mille (15.000) euros pour une période de douze (12) mois calendrier consécutifs. Cette limitation n'est pas applicable en cas de dommage corporel ou de décès.

Le Client est responsable vis-à-vis de Fuzer de l'utilisation de l'Équipement et des Services par n'importe lequel de ses employés, consultants, sous-contractants ou toute autre personne à qui il a donné accès aux dits Équipement/Services. Le Client indemnisera et dégagera Fuzer de toute responsabilité dans le cas d'une réclamation d'un tiers pour l'utilisation ou la mauvaise utilisation de l'Équipement ou des Services par le Client, ses employés, consultants, contractants, sous-contractants ou toute autre personne à qui il a donné accès aux dits Équipement/Services. Si une telle réclamation a lieu le Client collaborera de bonne foi avec Fuzer pour défendre Fuzer contre cette réclamation.

Les services d'Urgence ne sont pas accessibles pour les appels effectués via Fuzer Connect ou tout autre softphone fourni par Fuzer.

2.8 Données personnelles – protection de la vie privée

Les données personnelles des Utilisateurs Finaux communiquées par le Client à Fuzer ou que Fuzer fournit au Client ou aux Utilisateurs Finaux ainsi que les données relatives aux appels, (« Les Données ») sont enregistrées dans la base de données de Fuzer. Fuzer doit garder et traiter ces Données conformément à la législation en vigueur, plus spécifiquement la loi du 8 décembre 1992 relative à la Protection des Données et la loi du 13 juin 2005 relative aux Communications Electroniques.

Ces Données peuvent être partagées avec d'autres filiales de Fuzer et/ou avec des sociétés avec lesquelles Fuzer a signé un contrat pour la fourniture des services, conformément à la législation applicable.

Les Données sont traitées dans le cadre de l'exécution du Contrat (entre autres l'enregistrement des messages écrits et vocaux ou la fourniture de services localisés), de la gestion du trafic, de l'identification de la ligne de l'appelant, de la gestion de la clientèle (tels que l'établissement et l'envoi des factures, le suivi, la réception, la vérification et éventuellement le recouvrement des paiements, la gestion de contentieux), de la prévention de la fraude et de la prévention et du dépistage des infractions contractuelles, légales ou réglementaires ainsi que du marketing et des études de marché relatifs aux Services et Produits. Dans ce dernier cas, les données peuvent être communiquées à des bureaux d'études de marché.

Les Données sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour les raisons précitées et conformément à la législation correspondante. Dans le cadre du marketing et d'études de marché les Données sont conservées pour un période de deux ans prenant cours après la résiliation de la

³ SLA = Service Level Agreement ou Accord sur le Niveau de Services

commande du Client pour informer l'ancien Client des nouveaux produits et services et promotions de Fuzer.

En envoyant une demande signée et datée à l'adresse du siège de Fuzer, le Client et/ou l'Utilisateur Final peut prendre connaissance des données personnelles le concernant qui sont contenues dans les fichiers de Fuzer et demander leur rectification. A tout moment le Client et/ou l'Utilisateur Final peut s'opposer à l'utilisation de ses données personnelles la concernant, y compris ses coordonnées électroniques, à des fins de marketing et d'études de marché.

Lors de la signature du Bon de Commande, le Client accorde ou refuse, de la manière prévue par la loi, son autorisation pour que ses données personnelles soient reprises dans un annuaire téléphonique ou un service de renseignements par téléphone.

Dans le cadre de son obligation légale d'assistance aux services d'aide et aux autorités policières, ce compris les instances judiciaires, Fuzer se réserve le droit de communiquer certaines données personnelles aux autorités ou à des personnes dûment habilitées. Dans le cadre de la prévention de la fraude et de la prévention des infractions contractuelles, légales ou réglementaires Fuzer se réserve le droit de comparer les données fournies par le Client avec les données contenues dans ses fichiers ou dans ceux des autres filiales ou d'autres fournisseurs.

Fuzer est autorisé à traiter et conserver (lui-même ou avec l'aide d'une société tierce de son choix) les données personnelles des Clients qui ne respecteraient pas leurs obligations contractuelles et de transmettre ces dernières aux sociétés liées à Fuzer.

Certaines données (par exemple les données de localisation) peuvent être rendues anonymes par Fuzer (de sorte qu'elles ne sont plus qualifiées de Données) et ces données anonymisées peuvent alors être utilisées par Fuzer à des fins statistiques, transmises à des tiers ou commercialisées.

Par la communication de ses Données, le Client autorise expressément Fuzer à procéder aux traitements des Données décrits ci-dessus, aux fins décrites plus haut.

Le Client accepte expressément que les appels qu'il envoie à, ou reçoit de Fuzer soient écoutés par d'autres employés ou consultants de Fuzer qui ne sont pas les interlocuteurs directs du Client, à des fins de formation et de contrôle.

Ces Données seront conservées un mois. Les appels peuvent aussi être enregistrés pour servir de preuve des transactions commerciales. Ce type de Données ne sera conservé que pendant une durée équivalente à la durée pendant laquelle la transaction peut être contestée juridiquement.

Le Client accepte que Fuzer prenne connaissance, à la demande des autorités policières, du service de médiation pour les télécommunications, du SPF Economie ou de toute autre autorité compétente, du contenu des communications faisant l'objet d'une plainte ou d'une contestation et qu'elle le transmette à ces organismes le cas échéant.

Dans la mesure où le Client n'est pas l'Utilisateur Final le Client s'assurera que l'Utilisateur Final est informé de ses droits et obligations découlant du Contrat et qu'il obtiendra tout accord nécessaire de la part de l'Utilisateur Final pour l'application de ces conditions

2.9 Droits de Propriété Intellectuelle

Fuzer détient tous les droits, titres ou intérêts concernant le logiciel, la technologie, l'information ou le code qui sont relatifs aux Services ou à l'Équipement fourni au Client, ce compris toutes les portions, copies ou modifications de ceux-ci (« **Logiciel** »). Fuzer accorde au Client une licence non-exclusive et incessible d'utilisation des diagrammes et de tout autre document technique et commercial relatif aux Services et Equipement. Ces documents ne peuvent être transmis à un tiers sans autorisation écrite préalable de Fuzer.

Le Client reconnaît explicitement que le Logiciel contient des informations techniques et confidentielles qui sont la propriété de Fuzer ou de son fournisseur. La version standard du Logiciel peut être fournie par Fuzer au Client, donnant à ce dernier une licence non-exclusive et incessible d'utilisation du Logiciel et de tout autre logiciel fourni séparément pour placer et recevoir des appels téléphoniques et pour d'autres services prédéfinis. Le Client ne peut ni supprimer, ni altérer, ni occulter aucun droit d'auteur, marque commerciale ou mention de propriété dans le Logiciel. Les droits octroyés par le Contrat ou l'utilisation de l'Équipement Fuzer ne confèrent aucun droit de propriété sur la propriété intellectuelle de Fuzer, notamment les brevets, les droits d'auteur, les marques commerciales, la propriété intellectuelle ou le savoir-faire.

La licence d'utilisation du Logiciel n'est applicable qu'à condition que le Client ait honoré toutes ses obligations de paiement.

Le Client reconnaît qu'il n'a le droit d'utiliser le Logiciel sous licence que conformément au Contrat et uniquement pour ses propres besoins, et d'aucune autre manière. Le Client n'a aucun droit ou intérêt sur le Logiciel excepté un droit non-exclusif de l'utiliser intégré dans l'Équipement avec lequel il a été livré. L'utilisation du Logiciel livré sous forme d'élément distinct fera l'objet d'un contrat de licence séparé que le Client devra accepter préalablement à la livraison.

Fuzer fournit une copie du Logiciel et des diagrammes y afférents et des autres documents techniques et commerciaux. Le Client peut en outre faire une (1) copie du Logiciel à des fins de sécurité opérationnelle et de sauvegarde mais ne peut faire aucune copie supplémentaire de celle-ci. Le Client doit s'assurer que les copies indiquent à l'identique les mentions de droits de propriété que le Logiciel original. Les dispositions du Contrat s'appliquent à toutes les copies de la même façon qu'elles s'appliquent aux Logiciels originaux. La documentation ne peut être copiée sans l'accord écrit préalable de Fuzer.

Sans l'accord écrit préalable de Fuzer, le Client ne peut utiliser le Logiciel dans un autre endroit que celui de l'adresse d'installation spécifiée dans la commande. Le Logiciel ne peut être utilisé que sur le Système Informatique. Le Client reconnaît qu'il devra payer un droit de licence supplémentaire pour chaque Système Informatique additionnel sur lequel le Logiciel sera utilisé ou pour chaque utilisateur simultané qui aura accès au Logiciel. Le Client garde exclusivement en sa possession et sous son contrôle les copies du Logiciel sous licence qu'il possède et il mettra en place les mesures de sécurité nécessaires pour garantir que le Logiciel sous licence ne soit pas accédé ou utilisé par une personne non autorisée.

Sauf si et dans les circonstances où la loi le permet expressément, le Client ne peut pas altérer, modifier, adapter ou traduire tout ou une partie du Logiciel d'une aucune manière que ce soit, décompiler, désosser ou désassembler le Logiciel ou une partie de celui-ci ou tenter de le faire. Le Client doit interdire tout tiers d'utiliser le Logiciel de quelque manière que ce soit. Le Client doit traiter le Logiciel comme strictement confidentiel et ne peut en divulguer la totalité ou une partie à un quelconque tiers. Le Client doit s'assurer que ses employés respectent ces obligations de confidentialité et de non-divulgateion.

Le Client accepte de pas reproduire, décompiler ou fournir ou mettre à la disposition d'un quelconque tiers, directement ou indirectement, la propriété intellectuelle de Fuzer. Le Client sera responsable pour tout dégât, y compris la perte de bénéfices anticipés, que Fuzer subit suite à une telle utilisation, copie ou réplique non autorisée.

Le Client permettra à Fuzer de vérifier à tout moment raisonnable l'utilisation par le Client du Logiciel afin de vérifier que le Client respecte ses obligations, Fuzer aura le droit d'entrer dans les locaux du Client (par conséquent le Client autorise irrévocablement Fuzer d'entrer dans ces locaux pour les besoins pré-cités), à condition que Fuzer ait fait une demande d'autorisation préalable au Client

Fuzer est autorisé à résilier immédiatement et de plein droit la licence du Client via une notification écrite à celui-ci si le Client ne respecte pas une de ses obligations en vertu du présent Article. Dans le cas d'une telle résiliation, le Client doit ramener le Logiciel et toutes les copies de celui-ci à Fuzer, ou bien à la discrétion de Fuzer, il devra les détruire et certifier qu'ils ont été détruits. Dans le cas de résiliation de la licence le Client devra aussi effacer le Logiciel de son Système Informatique et certifier à Fuzer que le nécessaire a été fait.

Lorsqu'il est livré chez le Client le Logiciel doit fournir les moyens et les fonctionnalités décrites dans la description du produit et la documentation. Le Client accepte que son seul recours en cas de défaut consiste pour Fuzer à fournir une correction des erreurs de programmation documentées que Fuzer qualifient après investigation comme le résultat d'un défaut dans une version non altérée du Logiciel et qui ne sont pas causées par un défaut, une déficience ou une panne de l'équipement sur lequel le Logiciel tourne ou un logiciel ou du hardware informatique non recommandé ou approuvé par Fuzer, ou une mauvaise manipulation ou utilisation du Logiciel par le Client. Toutes les garanties ci-dessous ne s'appliquent qu'au Client et ne sont que pour le bénéfice de ce dernier. Fuzer ne donne aucune assurance ou garantie concernant un quelconque équipement informatique autre que l'Équipement, à condition qu'il soit utilisé avec le Logiciel.

Sans préjudice et dans les limites de l'Article 2.7 ci-dessus, Fuzer indemniserà le Client contre toute réclamation dans le cas où l'utilisation ou la possession normale du Logiciel porte atteinte aux droits de propriété intellectuelle d'un quelconque tiers, à condition que (i) Fuzer puisse avoir le contrôle total et immédiat de la réclamation, (ii) que le Client ne porte pas atteinte à la défense de Fuzer pour cette réclamation, (iii) que le Client offre toute son assistance raisonnable dans le cadre de cette réclamation, (iv) que la réclamation ne soit pas le résultat de l'utilisation du Logiciel autre que conforme au Contrat ou en combinaison avec un quelconque Equipement ou programme qui n'a pas été fourni ou approuvé par Fuzer et (v) qu'une court ou une autorité de la juridiction compétente juge la réclamation recevable. Ce qui précède constitue l'entière responsabilité de Fuzer vis-à-vis du Client par rapport à l'atteinte aux droits de propriété intellectuelle de tout tiers.

Le client informera Fuzer s'il prend connaissance d'une quelconque utilisation non-autorisée d'une partie ou de la totalité du Logiciel.

2.10 Recommandations de sécurité

Les recommandations suivantes établissent de manière non exhaustive les recommandations de sécurité que le Client de Fuzer doit prendre en compte lorsqu'il utilise les Service et l'Équipement. Le non-respect de ces recommandations libère Fuzer de toute responsabilité.

Recommandations Générales	Le Client doit s'assurer que tous ses employés, consultants, sous-contractants, agents et autres représentants sont informés de ces recommandations afin qu'ils puissent les respecter.
---------------------------	---

	<p>Le Client prendra toutes les mesures raisonnables pour éviter que ses équipements, employés, sous-contractants, agents et autres représentants ne causent de dégâts aux biens de Fuzer (ce compris le hardware informatique, les logiciels, les données et l'image de marque). Ceci concerne la perte de données, la corruption des données et les interruptions de service liées à:</p> <ul style="list-style-type: none"> • des configurations incorrectes, des erreurs, manquement, fausses manœuvres et altérations volontaires des données; • propagation de virus, Trojans, backdoors, ou tout autre type de code malicieux.
Recommandation de Ségrégation du Réseau	<p>Le Client doit implémenter une ségrégation entre le réseau voix et le réseau données. Le Client peut demander à Fuzer les règles techniques qu'il doit implémenter à cet effet.</p> <p>Le Client ne peut pas exposer directement à l'Internet public les services qui se trouvent sur le/les SOP(s) ou tout autre Equipement de Fuzer.</p>
Recommandation d'Accès Logique	<p>Les recommandations de ce chapitre ne s'appliquent que lorsque le Client ou les employés du Client, les consultants, sous-contractants, agents et autres représentants doivent accéder les systèmes, applications ou données de Fuzer.</p> <p>Toutes les informations hébergées sur les systèmes Fuzer sont confidentielles, sauf indication contraire explicite.</p> <p>Si Fuzer fournit un mot de passe ou un code, ils doivent être mémorisés par la personne qui les utilise. Toutes les copies papier de ces mots de passe ou codes doivent être conservées dans un endroit sûr.</p> <p>Ces mots de passe et codes ne doivent en aucun cas être écrits visiblement sur les appareils.</p> <p>Ces mots de passe doivent être des mots de passe forts. Les consignes suivantes permettent de renforcer la sécurité d'un mot de passe :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 8 caractères minimum; • au moins une lettre minuscule, une lettre majuscule et un chiffre; • minimum 2 caractères doivent être différents d'un mot, d'un nom ou d'une marque commune; • différent du login; <p>Ces codes pin ne doivent pas être faciles à deviner. Ci-dessous quelques exemples de mots de passe forts:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maximum 2 chiffre identiques; • différent du login/extension; • pas de suite logique tel que 1234, 4321, ... <p>Ces mots de passe/codes pin doivent être modifiés régulièrement et immédiatement s'il y a un quelconque risque qu'ils ne soient plus sûrs (par exemple si des employés, consultants, sous-contractants, agents et autres représentants du Client qui connaissent les mots de passe ou codes quittent la société, etc.).</p> <p>Les droits d'accès fournis par Fuzer ne peuvent être utilisés qu'à des fins strictement professionnelles.</p> <p>Si la solution Fuzer est connectée à une application du Client (par exemple le LDAP, etc.) le Client ne donnera à Fuzer que les accès/droits minimaux nécessaires et pour le temps qu'il faut, pour éviter de mettre en danger la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité des données/applications du Client. Ces droits seront accordés sur base des besoins et des connaissances du moment. Fuzer ne peut être tenu responsable d'aucune interruption de service, fraude, vol, etc. causé par l'utilisation de ce droit d'accès.</p>
Recommandation d'Accès Physique	<p>Le Client doit mettre en place une procédure de sécurité physique en ligne avec les bonnes pratiques pour éviter que les employés, consultants, sous-contractants, agents et autres représentants du Client aient accès aux biens de Fuzer.</p>
Gestion de la Fraude	<p>La protection de l'Equipement et du CPE du Client contre les activités frauduleuses tient de la seule responsabilité du Client et Fuzer n'a aucun contrôle ou aucune</p>

	responsabilité à cet égard. Le Client doit prendre toutes les mesures nécessaires conformément aux bonnes pratiques en matière de sécurité pour protéger son CPE contre toutes les activités frauduleuses. Si une fraude a lieu sur le CPE ou sur un équipement de communication de Fuzer suite à des activités pour lesquelles Fuzer n'a aucune responsabilité opérationnelle, Fuzer facturera le Client pour ce trafic.
Utilisation Abusive des Services	Tous les Services qui tournent sur la plateforme Fuzer ont été implémentés sur base des spécifications du Client. Si un Service est disponible à partir d'un numéro externe, le risque associé au Service augmente et doit être évalué par le Client. En cas d'utilisation abusive du Service, le client en a la responsabilité exclusive. Par conséquent Fuzer recommande au Client de mettre en place un mécanisme de validation pour tous les nouveaux Services. Le Client doit également évaluer le risque lié à une utilisation abusive en interne étant donné que Fuzer ne peut jamais être tenu pour responsable dans le cas d'utilisation abusive des Services demandés par le Client.
Processus de Gestion des Incidents de Sécurité	Dans le cas d'un incident de sécurité, on utilisera le Service de Support à Distance pour résoudre le problème. Dans le contexte de limitation des risques, Fuzer recommande de laisser la connexion permettant la gestion du SOP à distance par le SMP ouverte à tout moment comme mentionné dans la section SLA ⁴ du présent Contrat. Fuzer se réserve cependant le droit, sans engager sa responsabilité envers le Client ou toute autre personne s'il exerce ce droit, d'interrompre temporairement les accès logiques du Client dans le cas où ces accès représentent un risque de sécurité majeur et direct pour le Service. Dans un tel cas Fuzer informera le Client le plus vite possible de l'interruption et lui communiquera les raisons de celles-ci. Le Client collaborera avec Fuzer pour résoudre tout incident ou réclamation de sécurité lié(e) aux services en place (par exemple : réclamation pour utilisation abusive, spamming, harcèlement, contenu illégal ou contraire à l'éthique).

2.11 Durée

Le Contrat est applicable à compter de la date de signature par les Parties du Bon de Commande.

Les Services seront effectivement fournis dès la signature du Formulaire de Transfert par le Client et pour une durée de 36 mois à partir de cette date (la 'période initiale'), sauf stipulation contraire dans le Bon de Commande. Aucun accès ne sera fourni pour les Services de support qui ne sont pas couverts par un Formulaire de Transfert signé.

Le Contrat est automatiquement prolongé chaque fois pour une période de un (1) an à moins qu'une des Parties ne le suspende par écrit trois mois avant la fin de la période initiale ou de toute prolongation de celle-ci.

Le Client peut mettre fin par lui-même et par lettre recommandée à tout Service inclus dans le Contrat à tout moment avant la fin de la période initiale ou de la prolongation de celle-ci. La suspension deviendra effective à la fin du mois suivant l'envoi de l'avis de suspension à Fuzer. Dans ce cas le Client devra payer tous les frais qui lui auraient été facturés si le Service avait été fourni jusqu'à la fin de la période initiale ou la fin de toute période prolongée de 1 an. La suspension d'un Service n'affecte en rien l'exécution des autres Services qui sont compris dans le Contrat et qui resteront valables.

⁴ SLA = Service Level Agreement ou Accord sur le Niveau de Service
Version 17/08/2016

2.12 Résiliation pour cause et suspension des Services

Sans préjudice à tout autre droit ou recours dont il dispose, Fuzer peut résilier le Contrat dans sa totalité ou partiellement sans intervention de la justice ou suspendre la fourniture d'un quelconque Service à tout moment dans les cas suivants:

- faillite du Client;
- ordre d'un organisme gouvernemental ou d'une autorité de régulation de fermer/suspendre les Services;
- expiration ou retrait de l'autorisation et des permis requis pour fournir les Services ;
- violation importante par le Client d'une de ses obligations contractuelles à condition que rien n'ait été fait pour remédier à cette violation dans les dix (10) jours suivant la notification écrite d'y remédier ;
- Force Majeure ;
- si la suspension conformément à cet Article excède quinze (15) jours.

Les causes de résiliation/suspension listées ci-dessus sont sans préjudice des autres causes de résiliation/suspension qui pourraient exister dans d'autres conditions générales, conditions spécifiques ou tout autre document contractuel qui fait partie de ce Contrat.

Dans le cas de suspension/résiliation du Contrat en vertu de l'Article 2.12, le Client n'a pas le droit de réclamer des dommages et intérêts à Fuzer.

2.13 Confidentialité

Le Client accepte de traiter de manière confidentielle toute Information Confidentielle divulguée (sous quelque forme que ce soit) pendant l'exécution du Contrat. Cette obligation s'applique pendant la durée du Contrat et deux (2) ans après la résiliation de ce dernier. Le Client accepte d'utiliser l'Information Confidentielle pour aucune raison sauf dans la mesure où c'est nécessaire dans le cadre de l'exécution du Contrat. Le Client doit protéger le secret et éviter la divulgation et l'utilisation non autorisée de l'Information Confidentielle avec la même attention que celle avec laquelle il protège ses propres informations confidentielles et en aucun cas avec moins d'attention qu'un degré raisonnable.

Le Client ne peut reproduire, copier, faire la publicité ou divulguer d'aucune manière cette Information Confidentielle, dans n'importe quelle forme ou manière, à un tiers, sauf autorisation expresse préalable et par écrit de Fuzer. Fuzer se réserve le droit de retirer cette autorisation à sa seule discrétion.

Le Client doit immédiatement informer Fuzer en cas de divulgation, perte ou destruction de l'Information Confidentielle.

Ne doivent pas être considérées comme Information Confidentielle : (i) les informations qui sont connues ou portées à la connaissance du public sans la faute de la partie qui les reçoit ; (ii) les informations qui sont portées à la connaissance du Client par une divulgation d'un tiers habilité à les divulguer et qui ne viole donc pas l'obligation de confidentialité en les divulguant; et (iii) les informations développées indépendamment par le Client sans référence aux Informations Confidentielles.

2.14 Sous-traitance et Cession

Fuzer peut sous-traiter la fourniture de l'Équipement et/ou des Services à un tiers sans l'accord préalable du Client. Fuzer peut céder, transférer ou mettre à disposition le Contrat ou tous les droits et obligations ci-dessous à un tiers sans l'accord préalable du Client.

Le Client ne peut pas céder, transférer ou mettre à disposition le Contrat ou tous les droits et obligations ci-dessous sans l'accord préalable par écrit de Fuzer, qui ne peut être refusé de manière déraisonnable.

2.15 Divers

2.15.1 Dissociabilité

Dans le cas où une ou plusieurs dispositions de ce Contrat est jugée invalide, illégale ou non susceptible d'exécution par une juridiction ou une autorité, il faudra les interpréter en accord avec la loi en vigueur en reflétant le mieux possible l'intention originale des parties. Le reste des dispositions du Contrat n'en sera pas affecté.

2.15.2 Notifications

Afin d'être valides, toutes les communications entre les parties doivent être envoyées par lettre, fax et/ou email aux points de contact indiqués dans le Bon de Commande.

2.15.3 Non renonciation

Le fait qu'une des parties n'exerce pas ses droits ne peut être considéré comme une renonciation à ses droits.

2.15.4 Entièreté du Contrat

Le Contrat constitue la totalité de l'accord entre les parties relatif à la fourniture de l'Équipement et des Services, à l'exclusion de toutes communications, propositions ou accords écrits ou oraux préalables.

2.15.5 Amendement

Tout amendement au Contrat ne sera valide que s'il a été accepté par les deux parties expressément et par écrit.

2.15.6. Loi applicable

Le contrat est régi par la loi belge.

2.15.7 Juridiction

Tout litige découlant de ou en rapport avec le Contrat doit être soumis à la compétence exclusive des tribunaux de Namur (Belgique).

3 Termes et conditions spécifiques applicables à l'IP-PBX et aux Services de Communication Unifiée

Cet Article 3 est applicable dans la mesure où le Client a commandé les Services de support et le SLA⁵ pour l'IP-PBX et les Services de Communication Unifiée. Les Services de Support sont fournis sur une base non-exclusive.

3.1 Introduction

Les Services de Support et le SLA ci-dessous sont proposés au Client en fonction de ce qu'il a commandé:

- Garantie des Services :
 - Gestion des incidents
 - Gestion des problèmes
 - Demande de service
- 'Fourniture de Service', où les éléments suivants sont couverts dans le SLA⁶ de Fuzer :
 - Réalisation de Projet
 - Réalisation de Demande de Changement
 - Livraison du Service Hardware
- Autres Services :
 - Consultance
 - Training

3.2 Garantie des Services

3.2.1 Introduction

Cette section énonce les conditions dans lesquelles la garantie des Services est possible en temps voulu et de manière efficace. Elle définit la totalité des niveaux de service et des plans de compensation disponibles pour ce Service.

3.2.2 Options du SLA⁷

Plusieurs niveaux de SLA sont disponibles comme expliqué ci-dessous. Un SLA est toujours sélectionné par Client (dans un modèle de vente direct) ou par contract (dans un modèle « Full Service »), mais pas par serveur.

Les SLA suivants sont disponibles:

⁵ SLA = Service Level Agreement ou Accord sur le Niveau de Service

⁶ SLA = Service Level Agreement ou Accord sur le Niveau de Service

⁷ SLA = Service Level Agreement ou Accord sur le Niveau de Service

	SLA Standard	SLA Premium
Accès et Utilisation du SMP géré par Fuzer (voir art. 3.2.2.1 ci-dessous)		
Déplacer Ajouter & Modifier	x	x
Sauvegarde Automatique	x	x
Reprise d'activité	x	x
Maintenance Corrective du Logiciel & Release de Fonctionnalité (voir art. 3.2.2.2 ci-dessous)		
Release mineure et release de corrections de bug	x	x
Release majeure de Logiciel	-	x
Accès au Service de Support à distance (voir art. 3.2.2.3 ci-dessous)		
Accès direct par téléphone / rappel dans les 30 min	x	x
Gestion des Incidents	x	x
Gestion des Problèmes	x	x
Gestion des Demandes de Service	x	x
Accès aux Interventions sur Site (voir art. 3.2.2.4 ci-dessous)		
Intervention sur Site	x	x
Disponibilité (voir art. 3.2.2.5 ci-dessous)		
Monitoring Proactif (surveillance proactive)	x	x
Réparation garantie du Service dans les 2h (1)	-	x
Options du SLA		
Fenêtre de Support (voir art. 3.2.2.6 ci-dessous)		
Fenêtre de Support pendant les Heures d'Ouverture	Par défaut	Par défaut
Fenêtre de Support étendue	Option	option

CE(S)T, heures de travail de 07:30 à 21:00 du lundi au vendredi, de 09 :00 à 18 :00 le samedi, en dehors des jours fériés belges officiels		
Fenêtre de Support 24*7 24 heures par jour, 7 jours par semaine	option	option
Hardware		
Possibilité d'utiliser son propre Serveur (2)	-	-
Maintenance Hardware	option	option

x : Inclus - Non inclus

(1) Pour les CSAF sur les Services Fuzer redondants

(2) Uniquement disponible après une validation du hardware et si défini spécifiquement dans le Contrat. Aucune garantie ne peut être donnée quant à la compatibilité entre le Logiciel UCS de Fuzer et le serveur du Client.

3.2.2.1 Accès et Utilisation du SMP géré par Fuzer

Un temps de disponibilité de 99,99% pour le SMP installé dans le centre de données de Fuzer est aussi garanti pour tous les types de SLA.

3.2.2.2 Maintenance Corrective du Logiciel & Release de Fonctionnalité

L'accès au SMP comprend également la fourniture régulière de nouveaux Call Flows Standards, ressources, actions, modules et release du SMP.

Le temps passé par Fuzer pour effectuer les mises à jour/les upgrades n'est pas compris dans le SLA Standard ou Premium et sera facturé via les crédits support.

Les mises à jour/upgrades vers des Release Majeures sont compris dans le SLA Premium. Dans le cas où le Client souhaite une telle mise à jour/upgrade avec un SLA standard, il doit commander cette option explicitement. Si l'upgrade nécessite un changement de hardware pour des raisons de compatibilité, ce sera à la charge du Client.

3.2.2.3 Accès au Service de Support à distance

Le temps de réponse de Fuzer dépend de la manière dont le Client a rempli sa demande et qu'il choisit à son entière discrétion:

- Par Mail: le délai de réponse est un jour ouvrable suivant la date de la demande;
- Par Téléphone: Fuzer garantit de répondre directement ou de rappeler dans les 30 minutes maximum une fois avoir répondu à l'appel de demande de support à distance.

L'accès au Support à Distance est payé via des Crédits de Support. Les Crédits de Support doivent être achetés par tranches de minimum 6 heures. Fuzer utilise un compteur de Crédits de Support pour chaque Client. Le Client peut vérifier la valeur du compteur et sa consommation de Crédits de Support via le Portail de Service en ligne. Chaque fois que le Client fait appel au support, Fuzer déduit du compteur le temps passé pour fournir le support. Pour les demandes identifiées comme 'urgentes' le temps comptabilité sera doublé. Si tous les Crédits de Support ont été consommés, le Client doit d'abord acheter de nouveaux Crédits de Support avant que Fuzer ne fournisse du support supplémentaire.

Fuzer ne fournira plus de Services de Support si le compteur de Crédits de Support est en-dessous de zéro. Dans les cas exceptionnels d'Incident ou de Problème lié à des Bugs Logiciel Fuzer peut fournir du support même si le Client n'a plus de Crédits de Support sur son compte.

Voici une liste d'exemples de tâches considérées comme facturables via des Crédits de Support (attention cette liste n'est pas exhaustive) :

- Panne de hardware du serveur UCS de Fuzer ou de hardware périphérique. Si le hardware est couvert par un Contrat de Service de Maintenance du Hardware, le hardware est couvert par ce contrat mais le temps passé pour la reconfiguration, l'installation, etc. est déduit du compteur des Crédits de Support;
- toutes les demandes de changement;
- toutes les demandes d'informations;
- toutes les demandes relatives à l'analyse, la détection et la correction de problèmes de qualité sur les LAN ou les réseaux VPN;
- toutes les demandes relatives à l'analyse des Call Flows;
- toutes les demandes d'aide à la configuration, d'assistance à trouver les problèmes de configuration.

Toute réclamation du Client concernant des Crédits de Support comptabilisés pour une demande en particulier doit être notifiée à Fuzer moins de 2 semaines après la clôture de la demande. Si une réclamation n'a pas été introduite dans ce délai spécifié, la comptabilisation des Crédits de Support est considérée comme acceptée par le Client.

Lorsque les Services de Support sont fournis en dehors des Heures d'Ouverture, le montant des Crédits de Support comptabilisé est multiplié par 1,5. Les dimanches et jours fériés officiels les montants sont multipliés par 2.

Note:

- *Crédits de Support Gratuits*: un certain nombre de Crédits de Support Gratuits peuvent être inclus dans le SLA Standard et dans le SLA Premium conformément aux dispositions de la commande. Ces Crédits de Support sont valables un an et ne peuvent pas être transférés à la prochaine période annuelle de support. Les Crédits de Support Gratuits ne peuvent être attribués qu'à des utilisateurs finaux et jamais aux revendeurs qui doivent dans tous les cas payer les Services de Support avec des Crédits de Support.

3.2.2.4 Accès aux Interventions sur Site

L'accès à l'Intervention sur Site n'est accordé qu'aux Clients qui ont un solde de Crédits de Support positif et après validation du Client.

Cette procédure d'intervention sur Site est utilisée uniquement pour la résolution d'Incidents et/ou Problèmes ou pour l'implémentation de changements qui ne dure pas plus de 2 jours ouvrables.

Fuzer effectuera l'Intervention sur Site avec le plus grand soin et conformément aux règles actuelles en vigueur dans son champ d'activité. Fuzer préservera la confidentialité des informations fournies par le Client ou obtenues via les Services fournis. A la fin de l'Intervention Fuzer demandera au Client de signer le formulaire d'Intervention sur Site pour la facturation.

La date et l'heure de l'Intervention sur Site ne seront fixés que lorsque Fuzer aura reçu la confirmation du Client qu'il est d'accord sur le prix et la procédure décrite ici.

3.2.2.5 Disponibilité

Le monitoring Pro-actif est compris dans tous les types de SLA.

Dans un SLA Premium, Fuzer garantit un temps de réparation (TTR) de 2 heures en cas de CSAF sur les services redondants de Fuzer. Cette garantie n'est valable que sur l'Équipement acheté à Fuzer et à condition que le Client ait acheté une solution redondante située sur deux réseaux LAN pour lesquels

la garantie TTR est applicable. Les réseaux LAN sans solution redondante sont exclus de la garantie de 2 heures de TTR.

Le plan de compensation ci-dessous ne s'applique qu'au SLA Premium :

- Dans le cas où Fuzer dépasse le délai de temps de réparation décrit ci-dessus le Client peut demander une compensation fixe comme suit:
 - la compensation est égale à 1% des frais mensuels récurrents du Service lié au site sur lequel la panne a eu lieu, lorsque le temps de réparation est dépassé d'une heure ouvrable;
 - la compensation est majorée de 2% en plus des 1% des frais mensuels récurrents du Service lié au site sur lequel la panne a eu lieu, lorsque le temps de réparation est dépassé de deux heures ouvrables au moins;
 - la compensation est majorée de 3% en plus des 1% et 2 % des frais mensuels récurrents du Service lié au site sur lequel la panne a eu lieu, lorsque le temps de réparation est dépassé de trois heures ouvrables au moins ;
 - etc...

La formule mathématique du plan de compensation ci-dessus équivaut à une compensation de $n*(n+1)/2$ pourcent des Frais mensuels récurrents au prorata du Service, où n est le nombre d'heures dépassées par rapport au temps de réparation cible.

La compensation fixe est payée en Crédits de Support.

Il est expressément entendu que les montants résultant de la formule ci-dessus constituent une compensation fixe qui annule tous les dommages liés aux événements décrits ci-dessus.

Les compensations ne peuvent dépasser 75% des frais mensuels récurrents du Service lié au site sur lequel la panne a eu lieu pour la totalité des réclamations soumises pendant le mois en question.

3.2.2.6 Fenêtre de Support

Par défaut la 'Fenêtre de Support pendant les Heures d'Ouverture' est d'application. Le Client peut upgrader son niveau de SLA vers une 'Fenêtre de Support étendue' ou vers une 'Fenêtre de Support 24*7' moyennant un coût supplémentaire. Une seule Fenêtre de Support peut être appliquée dans un Cluster de SOP ou un réseau déterminé qu'il s'agisse d'un site unique, multiple ou en cluster.

En cas de doute comme par exemple dans le cas de commandes inconsistantes qui appartiennent au même projet et/ou réseau, la Fenêtre de Support la moins étendue sera appliquée.

3.2.3 Service de Maintenance Hardware

Les Service de Maintenance Hardware ne sont applicables que sur:

- les serveurs et interfaces serveur, excepté si le Hardware est sous le Modèle « Full Service ». Dans ce cas la Maintenance Hardware peut s'appliquer au cas par cas à d'autres parties de l'Equipement,
- le hardware acheté via Fuzer.

Le Client doit déclarer qu'il a la pleine propriété de la totalité du hardware. S'il ne possède pas le titre de pleine propriété il doit prouver qu'il a le mandat de procuration nécessaire pour pouvoir signer un tel contrat et qu'il est habilité à donner son accord pour toutes les actions que Fuzer exécute dans ce cadre.

Tous les changements ou extensions de l'Equipement utilisé dans l'UCS de Fuzer aura pour conséquence l'adaptation des frais de maintenance.

Dans la mesure où le déplacement de l'Equipement d'un endroit à un autre a été approuvé par Fuzer, cet événement n'aura aucune conséquence sur la durée du contrat de Service de Maintenance Hardware.

Dans le cas de panne de hardware confirmée par un ingénieur support de Fuzer, le Client recevra un numéro RMA.

Les pièces de rechange seront envoyées un jour après la confirmation par Fuzer que tout ou une partie de l'Équipement doit être remplacé. Fuzer préserve le droit de facturer le remplacement dans le cas où le Client ne renvoie pas l'Équipement en panne dans les trois jours après confirmation par Fuzer que le hardware doit être remplacé.

Les Services de Maintenance de Hardware ne sont pas d'application lorsque la garantie Fuzer ne s'applique pas conformément à l'Article 4.3 ci-dessous. La Maintenance Hardware ne couvre pas la maintenance logiciel pour laquelle un contrat de Service séparé peut être conclu.

Le Contrat de Service de Maintenance Hardware ne concerne que la réparation ou le remplacement de hardware. Toutes les actions effectuées par Fuzer pour installer et configurer le nouvel Equipement sont à charge du Client via des Crédits de Support et les formulaires d'intervention sur Site.

3.2.4 Responsabilité du Client

Les Services de Support et le SLA ne sont fournis que lorsque toutes les conditions ci-dessous sont réunies où le Client doit :

- rapporter tous les problèmes et demandes techniques à l'équipe support de Fuzer via les processus convenus. Le numéro de ticket que le Client reçoit en retour constituera une preuve que la demande a été soumise avec succès. En cas d'urgence, le Client peut appeler l'équipe de support de Fuzer une fois qu'il a reçu son numéro de ticket. Si le Client n'a pas de numéro de ticket et doit contacter l'équipe de support de Fuzer d'urgence, il devra communiquer son ID Client, ses coordonnées et la description du problème. Le Client peut demander qu'on le rappelle d'urgence;
- effectuer une pré-analyse des problèmes rapportés par l'utilisateur final et mettre ensemble les problèmes rapportés par les différents utilisateurs finaux sous forme d'une ou plusieurs demandes de support (1 demande par problème);
- répondre à l'équipe support de Fuzer dans les 48 heures suivant la soumission de la demande, à défaut de quoi Fuzer a le droit de fermer les tickets de support sans notification préalable;
- fournir toute l'aide nécessaire, l'information et les accès vers tous les éléments hardware et logiciel couverts par le contrat de Service de Fuzer au moins pendant les Heures d'Ouverture;
- assurer qu'au moins un serveur Fuzer UCS situé dans le réseau LAN où le problème a lieu est connecté au SMP de Fuzer avec le hardware/logiciel original qui a été livré par Fuzer;
- si le Client décide de déplacer l'Équipement Fuzer vers un autre lieu il doit en informer Fuzer au moins 8 semaines avant le déplacement. Si le Client ne respecte pas la période de notification minimum Fuzer n'est pas responsable des problèmes qui pourraient survenir;
- si le Client décide de changer la plage interne d'adresses IP utilisée pour l'Équipement Fuzer, il doit communiquer à Fuzer le nouveau plan d'adressage IP minimum 4 semaines avant que la plage ne doive être modifiée. Si le Client ne respecte pas la période de notification minimum Fuzer n'est pas responsable des problèmes qui pourraient survenir.

Si les exigences ci-dessus ne sont pas respectées, les compteurs de réparation ou de réponse sont suspendus jusqu'à ce que les conditions nécessaires soient réunies. En cas de désaccord après la fermeture d'un ticket, le Client peut demander de ré-ouvrir le ticket maximum 3 jours ouvrables après sa fermeture.

Le Client peut suivre via le Portail de Service le statut de tous ses tickets en cours et consulter les anciens tickets et les anciennes communications avec l'équipe support de Fuzer.

3.2.4.1 Limitations de la responsabilité

Une panne est aux seuls frais et risques du Client s'il s'avère qu'elle est liée à l'équipement, au réseau ou aux lignes téléphoniques externes qui sont sous la responsabilité du Client, à l'approvisionnement énergétique du Client, aux conditions environnementales de la salle d'équipement du Client, ou aux actions du Client ou qu'elle peut être attribuée de quelque autre façon que ce soit au Client.

Les téléphones IP ou tout autre dispositif de communication qui n'a pas une Connexion VOIP Compliant avec au moins un serveur UCS Fuzer situé dans le réseau LAN où le problème a lieu sont exclus de tout SLA.

Les softphones installés sur le hardware du Client (ordinateurs personnels) sont exclus de tout SLA. Les SOP qui ne sont pas connectés à un UPS opérationnel sont exclus de tout SLA.

3.2.4.2 Pannes causées par des Tiers

S'il est établi qu'une panne ou la continuation d'une panne qui affecte ou non un Service peut être attribuée à un tiers (ni le Client, ni Fuzer ni un fournisseur de Fuzer), la panne sera résolue aux frais du Client. Les pannes et erreurs de configuration sur les lignes téléphoniques ou les réseaux ne relèvent pas du contrôle ou de la responsabilité de Fuzer.

3.2.4.3 Soumission de réclamations

Toutes les réclamations doivent être soumises au Support Client de Fuzer maximum 10 jours ouvrables à partir de la date de clôture du ticket via un formulaire de réclamation disponible sur simple demande. Si pour une quelconque raison le Client a plusieurs SLA avec Fuzer, le SLA applicable pour l'incident susceptible d'impacter plusieurs services sera le SLA en vigueur pour l'élément qui est à l'origine de l'événement.

3.3 Processus de Fourniture de Service

3.3.1 Exécution du Projet

Cette partie est d'application pour toutes les commandes excepté si le Client a choisi l'option 'je le fais moi-même', auquel cas le Client sera lui-même responsable de l'installation. Dans tous les autres cas l'installation sera dirigée par un Project Manager de Fuzer. Pendant toute la durée du projet le Project Manager de Fuzer sera le point de contact unique du Client.

Un certain nombre d'heures de gestion de projet et de configuration sont compris dans le formulaire de commande pour implémenter la configuration convenue.

Par défaut, la solution Fuzer est pré-configurée avec le Call Flow Standard Fuzer défini dans la commande. Le Project Manager de Fuzer installera les dernières release validées du Call Flow Standard sauf si demandé expressément autrement dans la commande. Tout Call Flow additionnel ou toute adaptation des Call Flows Standards ne sera pas implémenté sauf s'il existe un accord écrit concernant du temps addtionnel pour le projet nécessaire à l'implémentation et une plus grande capacité de traitement qui pourrait être nécessaire pour traiter les Call Flows additionnels. Ces demandes seront considérées comme des demandes de changement.

3.3.1.1 Etapes de Réalisation du Projet

Si aucun plan de projet spécifique n'a été mentionné dans la commande, les étapes suivantes seront suivies pour la réalisation du projet.

1. Après réception d'un formulaire de commande signé, le Project Manager de Fuzer prend contact avec le Client pour planifier le kick-off du projet (meeting C.R.S.). Les buts du meeting sont:
 - a. l'explication du processus d'installation et définition d'un planning d'un commun accord,
 - b. l'explication des fonctionnalités du Call Flow Standard (ceci n'est pas un training),
 - c. la revision des pré-requis pour l'installation et l'explication de comment remplir le fichier "Client Requirement Survey ("CRS");
2. 15 jours ouvrables avant l'installation physique et la migration, le Client renvoie son fichier CRS dûment rempli. Tout retard dans le renvoi du CRS donne à Fuzer le droit de retarder la date d'installation;
3. 5 jours ouvrables avant l'installation et la migration:
 - a. Fuzer a effectué le staging du hardware et a uploadé les informations de configuration des utilisateurs finaux dans le SMP ;
 - b. le Client a fourni les logiciels, les connexions des machines hardware et l'infrastructure telecom (disponibilité d'un point de connexion vers le LAN du Client, une adresse IP fixe, la connectivité internet pour des raisons de management, le câblage ISDN, analogue, CAT 5 ethernet interne, etc.) qui sont nécessaires pour le UCS de Fuzer et ses applications (si cela n'a pas été commandé via Fuzer) ;
 - c. le Client a activé l'accès de gestion à distance vers les Points de Service Opérationnels (SOP) de Fuzer UCS ;
 - d. le Client a installé et activé un UPS pour les SOP;
4. Installation et migration:
 - a. par défaut, l'installation et la migration de la solution s'effectuent le même jour, sauf spécifié autrement dans la commande. Si le nombre d'heures commandées par le Client ne permet pas d'installer le téléphone, c'est le Client qui devra gérer l'installation physique des téléphones avant la migration,
 - b. la migration ne peut être effectuée sans impacter les utilisateurs finaux. Le Client est tenu d'informer les utilisateurs finaux de l'indisponibilité des systèmes;
5. Testing: un test de commissioning sera effectué en présence du Client. Durant ce test toutes les fonctionnalités majeures commandées par le Client seront testées;
6. Clôture du Projet: à la fin de la migration, le Project Manager de Fuzer enverra au Client le Formulaire de Transfert. L'installation est considérée comme finalisée lorsque le Formulaire de Transfert est signé par le Client ou lorsque le Client utilise régulièrement le Service installé, peu importe ce qui vient d'abord. Si le Client ne donne pas de feedback dans les 2 semaines suivant la réception du Formulaire de Transfert signé, le projet sera considéré comme installé et accepté et la Garantie des Services sera d'application.

Remarques:

- tout délai dû au non-respect du planning généré du projet tel que défini par le Project Manager de Fuzer, donne à Fuzer le droit de retarder la date d'installation prévue;
- toute modification de l'information fournie dans le CRS donne le droit à Fuzer de retarder la date d'installation;
- tout retard dû au non-respect du paiement des factures d'avance donne le droit à Fuzer de retarder la date d'installation;
- le délai minimum d'installation qui sera appliqué est de 5 jours ouvrables.

3.3.1.2 Rôles & Responsabilités

Les prix pour la livraison et les tarifs d'installation de l'UCS de Fuzer ainsi que les procédures d'installation et de livraison sont définis dans la commande. Si rien n'est spécifié dans la commande, voici ce qui sera appliqué:

Description des Tâches	Fuzer	Client
Créer des Minutes de Meeting	x	
Expliquer le contenu du CRS pour permettre au Client de le remplir correctement	x	
Fournir à Fuzer toutes les informations nécessaires pour installer et fournir le Service, comme détaillé dans le CRS.		x
Garantir à Fuzer que l'information transmise via le CRS est complète et correcte		x
Staging et installation Physique des SOP UCS de Fuzer	x	
Connexion du UCS-SOP Fuzer au réseau LAN du Client	x	
Responsabilité de trouver les erreurs dans le câblage interne ou l'accès au réseau LAN		x
Configuration et activation de l'UCS Fuzer et de l'équipement périphérique conformément au Call Flow Standard défini dans la commande. Si rien n'a été spécifié dans la commande, le project manager configurera le Call Flow Standard de l'UC pour l'Entreprise"	x	
Câblage et patching internes		x

3.3.1.3 Travail supplémentaire

- les services fournis concernent uniquement l'installation décrite dans la commande et les descriptions de produits. Tout élément qui n'est pas explicitement mentionné dans celles-ci peut induire des prix différents;
- le travail supplémentaire, les interventions sur site, la consultance technique ou les modifications ultérieures effectuées par Fuzer seront facturés au Client au taux horaire applicable à ce moment-là en plus des frais liés à l'équipement additionnel et les coûts de transport;
- pendant l'installation sur site, l'intégration des données et l'intégration des applications, l'administrateur réseau du Client et/ou tout autre personnel compétent du Client devra être présent pendant l'installation pour assister l'ingénieur de Fuzer. Le temps perdu par Fuzer à cause d'un problème de connectivité, de hardware ou de software ou à cause de la mauvaise configuration d'éléments du côté du Client et qui est sous le contrôle du Client ou de n'importe quel sous-contractant du Client (approvisionnement énergétique, câblage, pare-feu, routing, mauvaises configurations du LAN ou du WAN, etc.), peut être facturé au Client à un taux horaire;
- le travail d'installation sera effectué durant les Heures d'Ouverture. Le Client peut demander un devis pour des services qui seront exécutés en dehors de ces heures. Le Client devra garantir l'accès par Fuzer à l'UCS de Fuzer à tout moment;
- le taux horaire pendant les Heures d'Ouverture qui est applicable à la date du contrat de services est de 92 euro/heure d'intervention, 135 euro/heure de gestion de projet et 160

euro/heure de consultance (API, design, etc.). Ces taux sont soumis à l'index AGORIA belge. Fuzer se réserve le droit de changer ces taux;

- si le travail a lieu autre part que dans les bureaux de Fuzer le taux horaire est applicable à partir du moment où la personne quitte les bureaux de Fuzer jusqu'au moment où il revient dans ceux-ci.

3.3.2 Réalisation de Demande de Changement

La gestion de Demande de Changement ne couvre pas la réalisation d'un projet mais plutôt l'évolution du Service en place qui n'impacte pas l'architecture.

Ce Service est fourni via la procédure suivante:

1. Initiation de la Demande de Changement: le Client remplit le document de demande de Changement qui se trouve sur le Portail de Service. Une fois rempli, le document est envoyé à Fuzer comme décrit dans le formulaire de demande. Voici les informations nécessaires pour initier la demande:
 - a. Nom du Client,
 - b. Titre du Client qui introduit la Demande,
 - c. ID Client du Client qui introduit la Demande (si applicable),
 - d. Application Fuzer: par exemple le SMP, Fuzer Connect, etc.
 - e. Description du Use Case / des besoins Business: cette partie est remplie en collaboration avec l'account manager de Fuzer,
 - f. Motivation et impact si pas encore réalisé,
 - g. Référence du ticket OTRS: OTRS est le nom de l'outil de ticketing du support Fuzer (ce champ est optionnel).
2. Analyse de la Demande de Changement par Fuzer: après réception de la demande, Fuzer confirmera la réception de la demande et enverra automatiquement un 'request ID' (ou numéro OTRS). Fuzer a 2 semaines pour analyser et approuver/rejeter la demande. Trois types de réponses sont possibles:
 - a. Demande approuvée: le deliverable, le coût et le délai (T0+X semaines) d'implémentation sont communiqués au Client;
 - b. La Demande doit faire l'objet d'une pré-analyse. Un coût de pré-analyse est fourni. La pré-analyse démarre lorsque le Client a donné son accord. L'aide du Client peut être sollicitée lors de la pré-analyse;
 - c. La Demande est rejetée : la raison du rejet est clairement décrite pour éviter tout malentendu.
3. Approbation par le Client de la Demande de Changement: si le Client approuve la demande, une copie signée de la demande sera envoyée conformément à la procédure décrite dans le template de Demande de Changement.
4. Implementation de la Demande de Changement:
 - a. Tout changement sera mis en place de manière à avoir un impact minimum sur le Client et sera soumis à son approbation avec la documentation et l'ensemble de tâches nécessaires en annexe conformément à la procédure de Fuzer. Le Client se chargera de définir la fenêtre de maintenance et le délai de notification. Ces informations seront communiquées à Fuzer.
 - b. Dans le cas d'interventions majeures, les deux Parties se mettent d'accord sur le timing approximatif et l'approche qui devra être validée par le CAB (Change Approval Board ou Conseil d'Approbation des Changements) du Client.

3.3.3 Livraison du Service Hardware

En ce qui concerne les serveurs Fuzer, la livraison hardware consiste à effectuer le staging, la pré-configuration et l'installation physique du serveur. Pour tous les autres hardware cela consiste uniquement à livrer le hardware dans l'entrepôt du Client. La date de livraison prévue dépend du type de commande (nouveau projet, hardware supplémentaire) et du type d'Équipement (téléphone IP, Serveur, etc.).

Pour le hardware qui a été commandé dans le cadre de l'implémentation d'un nouveau projet, le délai maximum entre la réception d'une commande (relative à l'implémentation d'un projet) et la livraison/l'installation du hardware dans l'entrepôt du Client (Date Prévue de Livraison ou Expected Delivery Date (EDD)) est de 10 semaines. Si un hardware est commandé sans la licence correcte et le SLA, il sera livré uniquement après validation par l'Account Manager de Fuzer.

Si l'Équipement livré par Fuzer est défaillant (« Dead on arrival » ou « Mort à l'arrivée ») Fuzer doit fournir le même Équipement dans la semaine. Ceci n'est applicable que lors de la première semaine suivant la date de livraison. La procédure standard de RMA sera appliquée une fois ce délai dépassé (voir Article 4).

3.4 Autres Services

3.4.1 Services de Consultance

3.4.1.1 Services de Gestion de Projet

Si pour n'importe quelle raison le Client décide d'implémenter un projet, il peut demander l'assistance d'un Project Manager de Fuzer. Ce dernier sera assigné pour assister le Project Manager du Client pendant l'implémentation des Services commandés. Le Client achètera des Crédits de Gestion de Projet en blocs de 10 jours. Les Crédits de Gestion de Projet seront facturés au Client pour la participation du Project Manager de Fuzer. Dans le cas où le Client demande que le Project Manager de Fuzer porte l'entière responsabilité de l'implémentation du projet, l'étendue et la procédure à suivre doivent être définis à l'avance. Les Services de Gestion de Projet de Fuzer qui durent plus de 2 hommes/jour de travail doivent être réservés 4 semaines avant le début du projet. Pour une durée de 2 jours ou moins, la demande doit être introduite 2 semaines à l'avance. Ceci peut être fait via le « Formulaire de Réservation de Service de Gestion de Projet ».

Au début de chaque trimestre, le Client communiquera à Fuzer ses prévisions pour le montant des Services de Gestion de Projet liés à ses projets.

3.4.1.2 Services de Gestion de Configuration

Si pour n'importe quelle raison le Client décide d'implémenter de nouvelles modifications, il peut demander l'assistance d'un Ingénieur d'implémentation Fuzer. L'ingénieur d'implémentation Fuzer sera désigné pour assister le Project Manager du Client pendant l'implémentation des Services commandés. Le Client achètera des Crédits de Configuration en blocs de 10 jours. L'ingénieur d'implémentation Fuzer assistera le Client pour la configuration des Services. L'ingénieur d'implémentation Fuzer travaille sous la responsabilité du Project Manager du Client, ce qui signifie que Fuzer ne peut être tenu responsable des incidents qui sont le résultat de changements effectués à la demande du Project Manager du Client, sauf si ces incidents sont liés à un bug logiciel ou à une mauvaise exécution du changement demandé.

Les Services d'Implémentation de Fuzer qui durent plus de 2 hommes/jour de travail doivent être réservés 4 semaines avant le début du projet. Pour une durée de 2 jours ou moins, la demande doit être introduite 2 semaines à l'avance. Ceci peut être fait via le « Formulaire de Réservation de Service d'Implémentation ».

Au début de chaque trimestre, le Client communiquera à Fuzer ses prévisions pour le montant des Services d'Implémentation liés à ses projets.

3.4.1.3 Services d'intégration et de développement d'application Business

Pour les projets standards, les Services d'intégration et de développement d'application Business (Business application integration & development (BAI)) ne sont pas nécessaires.

Pour des demandes relatives à des Services BAI, des Crédits BAI peuvent être achetés. Un compteur BAI séparé sera utilisé.

Les Services BAI de Fuzer font toujours l'objet d'un planning qui est convenu conjointement par le Client et Fuzer. Pour chaque projet BAI Fuzer établira une offre séparée en se basant sur une définition claire de Produit et Service.

3.4.2 Training

Fuzer offre deux types de programmes de training:

- pour les administrateurs, qui débouche sur plusieurs niveaux de compétence et certification.
- pour les utilisateurs finaux, pour être capable d'utiliser toutes les fonctionnalités du Call Flow Standard de façon appropriée.

Pour s'enregistrer à une session de training le Client peut prendre contact avec son account manager.

4. Termes et conditions spécifiques applicables pour l'achat d'Équipement

Cet Article 4 est applicable dans le cas où le Client a acheté ou loué de l'Équipement.

4.1 Equipement acheté (modèle de vente directe)

A moins d'avoir été spécifié auparavant par accord écrit entre les parties, toute Commande placée chez Fuzer devra consister en (a) l'achat d'Équipement, de composant, et (b) d'une licence non-exclusive d'utilisation du software qui y est lié, ou incorporée dans l'Équipement livré.

4.2 Leasing Opérationnel d'Équipement (modèle « Full Service »)

Si la Commande prévoit un modèle « Full Service » (c'est-à-dire un Leasing Opérationnel d'Équipement dans lequel le leaser est Fuzer), les conditions suivantes s'appliquent :

- La période de location dure aussi longtemps que la Commande liée n'a pas expiré ou n'a pas été résiliée ;
- Fuzer devra fournir de la maintenance Hardware, conformément à l'Article 3.2.3 sur la Maintenance Hardware ci-avant ;
- Le montant des frais de location est défini dans la Commande ;
- Le Client n'est pas autorisé à retirer, altérer, déformer ou recouvrir toute numérotation, lettrage ou insigne affiché sur l'Équipement, et doit veiller à ce que l'Équipement ne soit pas sujet à un usage non soigneux, inhabituel ou inutilement violent ;
- Le Client doit s'assurer que l'Équipement est couvert contre les risques de perte ou de dégradation par toutes les causes possibles, pour une valeur au moins équivalente à son remplacement total. Le Client doit payer les primes et ses possibles portions déductibles y afférant ;
- Fuzer reste à tout moment propriétaire de l'Équipement. Le Client doit prévenir Fuzer immédiatement dans le cas où l'Équipement est enlevé, ou est sur le point de l'être, ou est menacé de saisie, et le Client doit indemniser Fuzer contre toute perte et dégâts causés par de tels faits ;
- Aucun Équipement ne peut être sous-loué par le Client, et ce dernier ne peut ni assigner ni transférer l'usage et le bénéfice de cet Équipement à un tiers sans accord écrit de Fuzer.

4.3 Garantie

L'Équipement est couvert par une garantie contre les défauts de matériaux ou de fabrication. Cette garantie prend effet à dater de la livraison du matériel et se termine 12 mois après la date de livraison, à moins d'être spécifié différemment dans la Commande ou dans le Contrat de Service de Maintenance Hardware (voir Article 5 ci-dessous). La garantie sur les pièces réparées et/ou remplacées s'aligne avec la date d'expiration de la garantie de l'Équipement d'origine, mais ne peut jamais être inférieure à trois mois.

Le Client doit avertir les Services techniques de Fuzer de tout défaut dès qu'il survient. Fuzer doit faire tous les efforts possibles pour réparer ou remplacer l'Équipement ou les pièces défectueuses. Fuzer

doit évaluer raisonnablement les réparations ou remplacements à effectuer afin de s'assurer que l'Équipement opère selon sa description. Fuzer peut choisir de rembourser l'Équipement défectueux de son propre gré au lieu de le réparer ou le remplacer.

La garantie n'est pas applicable dans les circonstances suivantes :

1. tout défaut dont la cause ne précède pas la vente;
2. dégâts, fautes et défauts attribuables au Client, dégâts accidentels, utilisation inappropriée ou faible entretien, non respect des instructions décrites dans le manuel d'utilisation, éclairage, humidité, températures hors de l'amplitude prévue, hausse de courant ou tout événement de Force Majeure;
3. la réparation ou le remplacement de pièces annexes (cordons, fils, prises, antennes, etc.), le remplacement d'éléments accessoires qui requièrent un remplacement conforme (batteries, papier, encore, etc.) et l'utilisation de produits de nettoyage;
4. le Client ne peut prouver que l'achat a été effectué via Fuzer. De telles preuves doivent être établies en fournissant une copie de facture, un reçu ou un certificat ad hoc fourni par Fuzer;
5. le Client, ou une personne non désignée par Fuzer, change ou répare l'Équipement;
6. les numéros de série/la marque de l'Équipement ont été enlevés ou changés;
7. le Client renvoie l'Équipement à Fuzer sans avoir obtenu de numéro RMA de Fuzer;
8. l'Équipement renvoyé n'est pas marqué par son numéro RMA et n'est pas accompagné d'une description complète de la nature du défaut ;
9. les éléments renvoyés sont abîmés au-delà d'un usage normal;
10. le Client ne renvoie pas tout l'Équipement, en ce compris les boîtes, câbles, manuels, etc. ou dans un état semblable à "neuf";
11. Il est établi qu'un défaut, ou qu'un défaut permanent peut être attribué à un tiers (ni le Client, ni Fuzer, ni un fournisseur de Fuzer).

Les frais de transport pour renvoyer l'Équipement doivent être prépayés, et l'Équipement doit être accompagné d'un numéro RMA et d'une description complète de la nature du défaut.

Tous les retours qui ne respecteraient pas la procédure ci-dessus seront soumis à des frais de 20% de "reconfiguration/remise en stock" et seront renvoyés au Client à ses frais.

La garantie ci-dessus prévaut, et le Client renonce à toute autre garantie expresse ou implicite de qualité marchande ou d'adéquation à ce dessein, et énonce la responsabilité de Fuzer par rapport à tout Équipement ou une pièce défectueuse, qu'elle soit fondée sur un contrat, une négligence ou autre. En aucun cas Fuzer ne peut être tenu responsable pour tous dégâts spéciaux, accidentels, indirects ou conséquents.

4.4 Stockage de l'Équipement

Si Fuzer doit installer de l'Équipement dans les locaux du Client afin de délivrer ses Services, l'Équipement sera installé dans un lieu agréé, qui sera, dans la plupart des cas, soit une salle d'"Équipement Communs" ou dans un autre endroit chez le Client.

Dans ces cas, le Client doit veiller aux points suivants:

- la salle dans laquelle l'Équipement va être installé doit être suffisamment grande et permettre au staff technique de Fuzer d'y avoir un accès aisé;
- les règles suivantes doivent être respectées afin de garantir le bon fonctionnement de l'Équipement :
 - respect des recommandations des fabricants,
 - ne pas installer l'Équipement à côté d'une source de chaleur,
 - la ventilation des systèmes de l'Équipement n'est pas bloquée,
 - les paramètres environnementaux des locaux où se trouve l'Équipement sont les suivants :

- Amplitude de taux d'humidité de 30 à 70%
- Température maximale de 28 °C
- Température minimale de 12 °C
- les locaux où est installé l'Équipement doivent être couverts et à l'abri de la poussière,
- l'alimentation secteur doit convenir au courant de l'Équipement,
- l'Équipement ne peut pas être manipulé par qui que ce soit sans l'accord préalable de Fuzer;
- Il est convenu à l'avance que le Client permette et facilite l'exécution des travaux/manipulations nécessaires pour que Fuzer puisse veiller à la bonne exécution du Contrat;
- Fuzer et/ou toute personne désignée par Fuzer doit avoir accès aux locaux et à l'Équipement à chaque fois que cela s'avère nécessaire pour la bonne exécution du Contrat. Dans le cas où Fuzer serait empêché d'accéder aux locaux, les obligations de Fuzer prévues par le Contrat seraient suspendues durant toute la période d'empêchement;
- le Client ne peut pas bouger ou changer, réparer ou laisser un tiers changer ou réparer l'Équipement sans l'autorisation préalable de Fuzer ;
- si les Services Support de Fuzer ne sont pas requis pour l'installation de l'infrastructure dans le bâtiment (câblage, câblage téléphonique, prises, etc.), le Client devra respecter les prescriptions techniques que Fuzer lui communiquera ;
- le(s) serveur(s) de Fuzer est/sont disponible(s) selon les règles standard et connecté(s) aux Équipements du Client. Le point de présentation du Client marque la limite de la responsabilité de Fuzer. Le câblage entre l'Équipement de Fuzer et celui du Client ne fait pas partie de l'installation des Services de Support standards de Fuzer. Optionnellement, si le Client le demande à Fuzer au moment de la Commande, Fuzer peut fournir l'extension de câblage/raccordement. Au cas où Fuzer serait responsable du câblage jusqu'à un certain point, Fuzer est responsable jusqu'à ce nouveau point de démarcation. Cependant, Fuzer ne peut pas surveiller cette partie de la connexion. Pour cela, Fuzer ne peut pas être tenu responsable de toute interruption ou dérangement des Services résultant d'un problème de câblage, consécutivement à une faute du Client ou un tiers, ou résultant d'une situation tombant hors du champ d'action de Fuzer.

Au cas où le SMP est installé dans les locaux du Client, l'Équipement du SMP reste la propriété de Fuzer. Le Client est d'accord avec le fait que l'Équipement soit la propriété de Fuzer bien qu'il soit situé dans ses locaux. Le Client doit maintenir les marques de propriété de Fuzer sur les différents éléments de l'Équipement du SMP. Le Client doit informer le propriétaire des locaux de l'endroit où le SMP est installé ainsi que les tiers qui envisagent de prendre en caution ou de saisir l'Équipement, qui reste la propriété de Fuzer. Le Client agit en qualité de dépositaire et assume la responsabilité liée à l'Équipement du SMP depuis le moment de la livraison jusqu'au moment de sa récupération par Fuzer. Au terme du Contrat de Service, le Client doit restituer l'Équipement du SMP à Fuzer, en respectant les instructions raisonnables données par Fuzer. Les parties, dans ce but, doivent convenir mutuellement d'un moment adéquat pour ce faire. Si le Client venait à ne pas retourner l'Équipement, Fuzer devrait avoir un accès immédiat aux locaux du Client et serait autorisé à en facturer les coûts au Client.

5 Termes et conditions spécifiques à la livraison de Services de Connectivité Réseau et Services Fixes

Cet Article 5 s'applique lorsque le Client a commandé la livraison de Services de Connectivité Réseau en tant que tel, en ce compris des lignes louées, des accès Internet, des IP-VPN ou des SIP Trunks, et des Services Fixes.

5.1 Engagements de Fuzer

Fuzer ne peut pas garantir qu'aucun Service ne sera livré sans défaut ou interruption. Cependant, les engagements de Fuzer pour garantir la performance du Service sont définis par un SLA spécifique. Le Client accepte que Fuzer puisse suspendre les Services sans en être tenu responsable, durant des interventions d'urgence planifiées ou durant des coupures. Fuzer préviendra le Client dans un délai raisonnable de toute interruption planifiée.

Si Fuzer n'honore pas le niveau de Service attendu et pour lequel des crédits support sont imputés, le Client peut contester ces crédits de service endéans les 30 jours calendrier à partir de la fin du mois dans lequel ils sont imputés. Le Client doit faire cela par demande écrite à son Account Manager. En cas d'incohérence entre les données relatives au niveau de Service du Client et celles de Fuzer, les détails de Fuzer prévalent. Si un événement ou une série d'événements connectés entraîne le non-respect de multiples SLAs, le Client est autorisé à demander le niveau le plus élevé de crédits de service mais n'est pas autorisé à introduire plusieurs demandes de crédits de service.

Fuzer peut créditer le Client de la valeur des crédits service à hauteur de la plainte. Si Fuzer ne reçoit pas de plainte du Client endéans les 30 jours suivants l'arrêt d'un Service, le Client n'est pas autorisé à réclamer un quelconque crédit.

Sans préjudice au droit du Client de terminer un Service en accord avec le Contrat, le Client accepte que des crédits Support spécifiés dans le SLA applicable soient le seul et unique recours du Client en cas de manquement de Fuzer pour délivrer les Services conformes au Contrat, et les parties sont d'accord sur le fait que de tels crédits Support soient une estimation correcte de la perte encourue par le Client.

5.2 Point de démarcation

Le point de démarcation pour la livraison de Services est l'interface du Client sur l'Équipement de Colt et est normalement localisé à la base du cabinet de Colt. Le câblage peut être fourni moyennant des frais additionnels, bien que ceci ne modifie pas le point de démarcation des Services.

5.3 Nom de Domaine

Si spécifié dans le Bon de Commande, Fuzer fera raisonnablement son possible pour sécuriser les noms de domaine et pour assigner des adresses Internet et/ou espace(s) (sujet à disponibilité) pour le profit du Client, et ce jusqu'au terme du Service.

Seul le Client est responsable de tous les frais afférant à ces adresses Internet, en accord avec tous les prérequis légaux, techniques, administratifs, de facturation, ou tout autre prérequis imposé par

l'autorité en charge de l'enregistrement des noms de domaine (incluant tous les termes et conditions des registres applicables), et de modifier ces noms de domaine si le Client change de fournisseur de Service.

Le Client reconnaît que : (a) Ni lui ni ses utilisateurs finaux n'ont le droit de router ces adresses Internet; et (b) au terme du Contrat, l'accès du Client et de tous ses utilisateurs, ainsi que l'utilisation des adresses Internet seront suspendus.

Si le Client transfère un nom de domaine d'un autre fournisseur de Service, c'est à la responsabilité du Client de contacter ce fournisseur de Service pour transférer ce nom de domaine à Fuzer.

5.4 Destinations Voix

Les réseaux voix peuvent appliquer une liste noire de destinations non atteignables via les circuits voix de leur réseau.

Typiquement, les destinations reprises sur ces listes noires incluent des numéros premium internationaux avec un coût par minute très élevé. Pour protéger ses Clients, Fuzer et ses partenaires se réservent le droit d'ajouter, supprimer et modifier la liste des destinations sur liste noire à tout moment.

5.5 Localisation et identité de la ligne d'appel

Pour permettre le routage correct des appels vers les Services d'urgence locaux appropriés, le Client doit veiller à ce que l'identité de la ligne d'appel associée à un appel corresponde à la région géographique de la région ou de la ville d'où l'appel est issu, et qu'il soit compris dans la plage de numéros associés à l'accès trunk VoIP du Client.

5.6. Tarifs d'appels et containers

5.6.1. Tarifs

Les différents tarifs liés aux différents Services peuvent être obtenus auprès du département Service Clientèle de Fuzer. Sauf si spécifié autrement dans la Commande pour un Service défini, les tarifs de Fuzer sont appliqués pour les appels en Belgique, et les numéros spéciaux sont exclus. Les tarifs internationaux sont sujets à des accords d'interconnexion, et en cas de modification de ces tarifs d'interconnexion, Fuzer peut alors ajuster ses tarifs internationaux à tout moment.

5.6.2 Containers disponibles

Fuzer propose des containers d'entreprise à ses Clients. Les Containers sont commandés au travers du Bon de Commande. La liste des containers disponibles, avec des informations détaillées sur leur contenu, leurs options possibles et leurs tarifs, sont disponibles et peuvent être consultés sur le site web www.fuzer.net dans la section liée au produit.

5.6.3. Utilisation des containers

Le Client peut profiter des avantages d'un container en signant un Bon de Commande en accord avec l'Article 2.2 des Conditions Générales.

5.6.4. Conditions applicables

Pour les containers, différents plans tarifaires ont été élaborés. A côté de ces tarifs, les Conditions Spécifiques pour chaque Service compris dans un container continuent d'être d'application pour chacun des Services.

Chaque container est souscrit pour la durée du Contrat. En cas d'annulation d'un container, Fuzer se réserve le droit de demander une compensation égale à 50% du total des frais mensuels du container en question, et qui seraient dûs jusqu'à la fin du Contrat. Les appels vers des destinations non incluses dans le container, ou qui excèdent le volume des containers, seront facturés en conséquence selon le tarif « pay as you go » (PAYG). Les volumes non utilisés des containers ne seront pas transférés au mois suivant.

5.7 Back-to-back

Lorsque Fuzer agit en tant que revendeur de Services ou d'Équipement fourni en fin de ligne par des fournisseurs tiers (tels que Colt), le Client ce faisant est d'accord irrévocablement de respecter dans l'intégralité les termes et conditions imposés par ces fournisseurs à Fuzer. Le Client peut demander une copie de ces termes et conditions à tout moment. Pour lesdits Services ou Équipements, le Client ne peut demander à Fuzer un niveau de Service plus élevé que ce que Fuzer demande à son fournisseur.

6 Termes et conditions spécifiques pour la livraison de Services Mobiles

Cet Article 6 est applicable dès l'instant où le Client a commandé la livraison de Services Mobiles.

6.1. Procédures de connexion et d'activation

Le Client peut obtenir l'accès à des Services Mobiles en signant un Bon de Commande.

6.1.1. Activation

L'activation d'une carte SIM est effectuée soit par Fuzer, soit par le Client lui-même, conformément à la procédure fournie par Fuzer. Une fois la carte SIM activée, le Client Final reçoit un SMS de bienvenue et peut commencer à utiliser les Services.

6.1.2 Désactivation

Le Client peut désactiver les cartes SIM à tout moment et sans pénalités à condition que le nombre total de cartes SIM désactivées n'excède pas 25% du nombre de cartes SIM initialement commandées dans le Bon de Commande. Si le nombre total de cartes SIM dépasse 25% du nombre prévu de cartes SIM, le Client devra payer une compensation égale aux frais ou charges minimum dues jusqu'au terme de la période initiale ou, comme cela peut se produire, jusqu'au terme de la première année, comme défini dans l'Article 2.12 de ces Conditions Générales. De plus, le Client est responsable des dégâts à hauteur de 75% du montant facturé par Fuzer, pour tous les Services que le Client aura utilisés durant les trois mois précédant l'annulation anticipée des cartes SIM désactivées.

6.1.3 Portage de Numéro

6.1.3.1 Le Client peut demander qu'un numéro soit porté vers un autre opérateur. Un Client souhaitant que son numéro soit porté chez un autre opérateur doit contacter cet opérateur pour ce transfert. De la part du Client, le nouvel opérateur va entreprendre les démarches nécessaires afin de porter le numéro. Puisque le portage d'un numéro vers un autre opérateur résulte en la désactivation par le Client, les termes définis à l'Article 6.1.2 entrent en application.

6.1.3.2 Ce sont uniquement les numéros non désactivés qui peuvent être portés. Les Services dont bénéficiait un Client avec Fuzer ne peuvent être transférés. De la même façon, Fuzer ne peut pas garantir aux Clients qui portent leurs numéros chez Fuzer qu'ils pourront profiter des mêmes Services qu'avec leur opérateur précédent. Durant l'opération de portage, le Client sera temporairement inaccessible.

Fuzer peut, toutefois, refuser de porter des numéros :

- si l'opérateur vers lequel le Client souhaite porter ses numéros ne respecte pas la procédure légale d'application en cas de portage de numéro;
- si une fraude par le Client ou un tiers est suspectée ou prouvée.

6.3.3.3 Fuzer va mettre en oeuvre toutes les démarches nécessaires pour veiller au bon portage d'un numéro. Toutefois, Fuzer ne peut être tenu responsable d'un portage erroné d'un ou plusieurs numéros, ni de l'indisponibilité des facilités de portage ou de toute erreur survenue durant le portage de

numéros, non attribuable à l'intervention d'une partie tierce ou pour d'autres raisons échappant au contrôle de Fuzer.

6.2. Prestation du Contrat de Fuzer

6.2.1. Appels Internationaux

Selon les options de Services choisies par le Client, Fuzer offre au Client la possibilité d'émettre des appels depuis la Belgique vers un nombre de réseaux étrangers (appels internationaux).

La liste de ces pays et les prix applicables pour ces appels internationaux sont disponibles auprès du Helpdesk de Fuzer et sur le site www.fuzer.net à la page concernant ce produit. Les tarifs internationaux sont continuellement revus en fonction des Contrats sous-jacents entre Fuzer et ses partenaires, et peuvent faire l'objet de modifications à tout moment et sans notification préalable.

6.2.2. Numéro d'Appel

6.2.2.1 Fuzer fait en sorte d'activer les cartes SIM aussi rapidement que possible. Dès l'activation, un numéro d'appel par connexion est alloué au Client. Le Client ne peut pas demander de numéro particulier (sauf dans le cas où le numéro est porté depuis un autre opérateur), ni en demander le changement par la suite.

6.2.2.2 A la fin du Contrat, le Client perd son numéro à moins d'en demander le portage vers un autre opérateur, conformément à l'Article 1.3. En toutes circonstances, Fuzer est à tout moment autorisé à changer le numéro du Client pour des raisons de conformité du Service, et à condition que le Client en soit notifié au moins deux mois à l'avance.

6.2.2.3 En aucun cas Fuzer ne doit octroyer une compensation au Client pour les raisons évoquées au point 6.2.2.2.

6.2.3. Services d'urgence

Fuzer doit donner l'accès aux Services d'urgence et fournir les informations relatives à la localisation de la personne qui a appelé les Services d'urgence depuis un téléphone mobile uniquement, car les Services d'urgence ne sont pas accessibles pour les appels émis par Fuzer Connect ou tout autre softphone fourni par Fuzer.

6.2.4. Monitoring

Fuzer a mis en place, au travers d'un système de monitoring central, différentes procédures pour mesurer et diriger le trafic pour éviter la saturation du réseau. Dans le cas d'une alerte de saturation, Fuzer doit prendre toutes les mesures raisonnables pour sécuriser la qualité et la continuité des Services Mobiles.

6.2.5. Roaming

6.2.5.1 En fonction des options de Service sélectionnées par le Client, Fuzer offre au Client la possibilité d'émettre des appels/SMS vers, ou de recevoir des appels/SMS depuis ou hors de la Belgique, ainsi que d'accéder aux Services de données cellulaires dans des pays autres que la Belgique ("Services de Roaming").

La liste de ces pays et les prix d'application pour ces Services de Roaming sont disponibles via le Helpdesk de Fuzer et sur le site www.fuzer.net à la page concernant ce produit.

Les frais de roaming sont continuellement révisés en fonction des contrats sous-jacents entre Fuzer et ses partenaires. Par conséquent, ces tarifs peuvent faire l'objet de modifications à tout moment et sans notification préalable.

Selon le pays dans lequel le Client ou l'Utilisateur final se trouve, la carte SIM peut ou peut ne pas automatiquement sélectionner un réseau dans l'un des partenaires en roaming de Telenet Group Sprl.

Cependant, le Client ou l'Utilisateur Final est toujours libre de sélectionner manuellement le réseau de son choix, à condition que Telenet Group Sprl ait contracté un accord de roaming dans ce pays avec l'opérateur de cet autre réseau. Si le Client ou l'Utilisateur Final souhaite bénéficier de tarifs spéciaux offerts par l'un des partenaires de roaming de Telenet Group Sprl, il doit sélectionner le bon réseau immédiatement à son arrivée dans le pays. La couverture réseau et la disponibilité du Service Mobile dans des pays étrangers sont entièrement dépendantes de l'opérateur étranger dont le réseau est utilisé, et, de ce fait, Fuzer ne peut en aucun cas être tenu responsable en cas d'interruption ou de qualité insatisfaisante des Services Mobiles à l'étranger.

Le Client accepte que les frais des Services de roaming soient facturés quelques mois après la date de leur utilisation étant donné que Fuzer doit attendre de recevoir l'information des autres opérateurs concernés.

6.2.5.2 La réglementation de l'UE pour le roaming offre la possibilité au Client, depuis le 1er juillet 2014, d'acheter des Services de roaming (données cellulaires uniquement, ou voix, SMS, et data en package) à un fournisseur alternatif de Services de roaming dans l'un des états membres de l'UE, sur le numéro d'appel fourni par Fuzer. Un tel changement est gratuit et sera habituellement exécuté dans les 24 heures suivant la réception par Fuzer d'un ordre de l'opérateur alternatif de roaming. Dans ce cas, le fournisseur alternatif de roaming facturera les Services de roaming directement au Client. Les tarifs roaming de Fuzer ne seront alors pas d'applications pour ces Services et les valeurs d'appels "achetés" chez Fuzer ne pourront pas être utilisées pour utiliser ces Services alternatifs.

6.2.5.3 Toutes demandes pour de telles souscriptions à un fournisseur alternatif en Services de roaming (par exemple activation de souscription, changement de paramètres, demandes sur la souscriptions, facturation, disponibilité) sont la responsabilité exclusive du fournisseur de Services de roaming.

Le Client est informé que, en cas de changement de fournisseur dans son pays d'origine, le nouveau fournisseur local n'a pas l'obligation de supporter les Services de roaming fournis par un fournisseur alternatif de roaming. La responsabilité exclusive du fournisseur de Services de roaming alternatif est engagée si un/plusieurs Service(s) de roaming serai(en)t indisponible(s).

Il est nécessaire que le Client change ses paramètres de "Access Point Name" (APN) s'il a sélectionné un fournisseur étranger pour le roaming data à l'étranger dans l'un des états membres de l'Union Européenne. Le Client est au courant que ces paramètres APN doivent être reconfigurés comme à l'original en rentrant en Belgique pour garantir le fonctionnement des Services data en Belgique. Dans le cas d'achat de Services de roaming d'un fournisseur alternatif, il peut ne plus être possible de sélectionner un autre réseau pour la voix et les SMS.

6.3. Droits, obligations et responsabilités du Client

6.3.1. Carte SIM– code PIN

6.3.1.1. Afin de prévenir l'abus, l'Utilisateur Final, dès réception de sa carte SIM, devra immédiatement changer le code PIN standard vers un code PIN personnel et secret.

Le Client est responsable de garder ce code strictement confidentiel et devra pour cela s'assurer que ses utilisateurs ne sélectionnent pas un code trop simple (tels que 1111, 2222, ou 1234).

Les cartes SIM et numéros de téléphone correspondants sont alloués au Client, et non aux Utilisateurs Finaux.

Le Client est l'ultime responsable envers Fuzer pour l'usage qui est fait des cartes SIM, que l'usage en soit fait par un Utilisateur Final ou un tiers. Le Client n'est pas autorisé de quelque manière que ce soit, à transférer, louer, ou commercialiser les cartes SIM et les numéros de téléphone qui y sont liés.

6.3.1.2. Fuzer est et reste l'unique propriétaire des cartes SIM fournies au Client. Le Client ne peut les jeter, les louer, les abîmer ou les détruire. Si le Client souhaite autoriser des tiers à utiliser les cartes SIM, il doit d'abord avertir tous les utilisateurs des détails via le formulaire approprié, et joindre ce formulaire au Bon de Commande. Le Client est de toute façon responsable vis à vis de Fuzer du respect de ses obligations reprises dans le Contrat.

Endéans les sept (7) jours suivant la fin du Contrat, le Client devra renvoyer les cartes SIMs à Fuzer ou dans l'un des points de vente. Le Client doit faire un usage responsable et raisonnable des cartes SIM.

Toute tentative de copier les informations d'identification technique d'une carte SIM, ou tout usage frauduleux d'une carte SIM est interdit, et entraînera le retrait du numéro d'appel lié à la carte SIM, sans préjudice d'autres mesures que Fuzer pourra engager contre le Client.

6.3.1.3. Dans le cas de perte ou de vol ou de dégât à la carte SIM, le Client continuera d'être responsable pour l'usage et le paiement et les appels et autres coûts liés à la carte SIM, jusqu'à ce que le Client ait demandé à Fuzer de suspendre les Services Mobiles.

Cette requête doit être confirmée par le Client et par écrit dans les deux (2) jours ouvrables suivant la notification téléphonique de cette demande. Si demandé par Fuzer, le Client devra fournir le numéro de référence par lequel la perte ou le vol a été signifié à la police.

6.3.1.4 Dès l'instant où les Services Mobiles ont été suspendus à la demande du Client, et jusqu'au remplacement et à l'activation d'une nouvelle carte SIM, tous frais ou charges minimum seront dues. A la demande du Client et dès le paiement des frais liés effectué, Fuzer pourra fournir une nouvelle carte SIM au Client.

Endéans les cinq (5) jours ouvrables, Fuzer fera de son mieux pour lever la suspension de la souscription du Client une fois qu'il sera en possession d'une nouvelle carte SIM ou dans le cas où sa carte SIM serait retrouvée.

Si, pour une quelconque raison, Fuzer est incapable de lever la suspension de la souscription Client dans les cinq (5) jours ouvrables, le Client ne sera pas facturé pour des frais ou charges minimum pour la période qui suivra, au prorata de la période au-delà de laquelle les cinq (5) jours ouvrables durant lesquels les Services Mobiles restent indisponibles.

6.3.2. Téléphone Mobile

6.3.2.1. Le Client pourra uniquement utiliser les Services Mobiles via un terminal qui respecte les standards belges et européens et qui est adapté aux Services réseau que le Client souhaite utiliser.

Le Client peut trouver des recommandations à ce sujet sur le site www.fuzer.net qui fournit des informations utiles, uniquement en terme de guidance. Même si le terminal du Client est adapté au réseau, Fuzer ne garantit pas que toutes les fonctions du terminal puissent être utilisées.

6.3.2.2 Le Client doit strictement respecter les instructions d'utilisation de son terminal. Le Client sera lui-même responsable de remplacer son terminal si, pour des raisons techniques inhérentes à l'appareil (par exemple à cause de sa vétusté), il est incapable d'accéder au Réseau, ou s'il ne convient pas pour utiliser certains Services Cellulaires.

A la fois avant et après l'activation des Services Mobiles, Fuzer peut demander au Client de montrer son terminal pour vérification. Le Client accepte que les appels depuis ou vers des appareils interdits puissent être automatiquement rejetés, sans notification préalable, ce qui autorise Fuzer à suspendre/terminer immédiatement ses Services Mobiles sans notification préalable.

6.3.2.3. Le Client accepte que, malgré l'excellente qualité du Réseau, il ne soit pas possible de garantir la couverture parfaite partout en Belgique et dans toutes les circonstances.

6.3.2.4. Le Client confirme qu'il est conscient des risques associés à l'utilisation de téléphones mobiles (particulièrement en conduisant un véhicule, en faisant le plein d'un véhicule, et en présence de matériaux inflammables et/ou explosifs), et des perturbations qui peuvent être causées aux appareils médicaux dans un avion. Le Client reconnaît aussi qu'il doit gérer les paramètres du téléphone en termes de data quand il voyage, pour s'assurer de ne pas consommer des données sans l'avoir souhaité. Le Client reste responsable de cette utilisation de data.

6.3.2.5 Il est conseillé au Client de notifier directement à Fuzer de la perte ou le vol de son téléphone mobile afin que Fuzer puisse, à distance, couper l'accès au réseau pour ce téléphone, ainsi qu'aux réseaux des autres opérateurs membres du EIR (Équipement Identity Register).

Le Client est responsable de l'usage et du paiement des coûts de communication et autres coûts jusqu'à ce qu'il ait demandé la suspension des Services Mobiles par téléphone. Pour ce faire, le Client doit envoyer une confirmation écrite de la perte ou le vol endéans les huit (8) jours pour signifier la perte ou le vol. Si demandé par Fuzer, le Client doit pouvoir communiquer le numéro de référence selon lequel la perte ou le vol a été reporté à la police.

6.3.3. Envoi de messages texte ou vocaux

6.3.3.1. Il est interdit au Client d'envoyer des messages textes ou des messages vocaux via le réseau à des groupes de plus de vingt (20), qu'ils soient des utilisateurs pré-identifiés ou non d'un téléphone mobile.

6.3.3.2. A moins que le destinataire n'ait donné son consentement explicite, le Client ne peut envoyer des messages textes ou vocaux à vocation commerciale à des tiers et via le réseau.

6.3.4 Usage normal

6.3.4.1 Conformément aux Services Mobiles, un Usage Honnête signifie "usage professionnel normal". À moins que les termes "usage professionnel normal" ne soient définis différemment dans la Commande, cela permet l'usage très intensif des Services Mobiles, limité uniquement par les restrictions mentionnées explicitement ci-après.

Uniquement en cas de fraude (telle que : usage commercial du Contrat, particulièrement pour des call-centers ou des SIM box et/ou en permettant l'utilisation par des tiers), usage malhonnête, ou, plus généralement, un usage qui ne corresponde pas à celui qu'on attendrait raisonnablement d'un Client qui aurait souscrit un abonnement (par exemple l'utilisation du téléphone mobile comme alarme bébé), il sera établi que l'usage n'est pas normal. A l'exception d'un cas de promotions spéciales qui dévieraient expressément des limites définies ci-dessous, l'usage des Services Mobiles sera considéré comme frauduleux dès l'instant où le Client ou l'Utilisateur Final :

- fait régulièrement des appels de plus de 6 heures par jour et/ou de 30 heures par semaines; ou

- fait régulièrement des appels "back to back" avec moins d'1 minute d'intervalle et durant plus de 3 heures; ou
- envoie plus de 350 SMS par jour et/ou 10 000 SMS par mois; ou
- envoie plus de 50 MMSs par jour et/ou plus de 400 MMSs par mois à des numéros de téléphone mobile sur le réseau et/ou sur des adresses email; ou
- envoie plus de 20 MMSs par jour et/ou plus de 100 MMSs par mois vers d'autres réseaux mobiles;
- dans le cas de l'utilisation de Services Data, génère du trafic depuis la Belgique qui s'élève à plus de 500 MB par jour et/ou plus de 5 GB par mois;
- revend les Services Mobiles à des tiers ou fait un autre usage des Services Mobiles que celui prévu pour un Utilisateur Final;
- modifie ou altère le "CLI" (identification de la ligne de l'appelant - *Caller Line Identification*) ;

6.3.4.2 Dans chacun de ces cas, Fuzer se réserve le droit de limiter la livraison des Services ou de suspendre et/ou terminer le Contrat.

6.4. Services Data

6.4.1. A moins d'être défini autrement, l'enregistrement pour l'utilisation de Services Data est uniquement possible si le Client a signé pour d'autres Services Mobiles (par exemple la voix, les SMS/MMS, et d'autres Services additionnels liés). Dans ce cas, il est possible d'utiliser les Services Data à moins que le Client n'ait demandé par écrit à Fuzer de ne pas autoriser l'utilisation des Services Data. Tout usage ou enregistrement de Services Data entraîne automatiquement que le Client accepte les Conditions Générales et les Conditions Spécifiques applicables aux Services Data y afférents.

6.4.2. Le Client s'engage à ne pas envoyer de données à des groupes de destinataires de façon automatique.

6.5. Utilisation des Services Mobiles dans des buts spécifiques

6.5.1. A moins que Fuzer n'ait donné son accord écrit, le Client ne peut en aucun cas revendre, distribuer, sous-louer, ou de toute autre façon revendre les Cartes SIM et/ou les Services Mobiles qui y sont liés, en tout ou en partie. Toute violation de cette interdiction sera considérée comme une infraction, et entraînera les conséquences associées.

6.5.2. Sur base d'un consentement écrit et préalable de Fuzer, le Client peut utiliser une carte SIM dans une SIMbox sous les conditions suivantes :

- Le Client a souscrit un Contrat avec Fuzer dans lequel un total d'au moins 5 Utilisateurs Finaux sont activement utilisés par le Client
- Les Cartes SIM de Fuzer peuvent uniquement être utilisées dans une SIMbox pour les appels sortants
- Les cartes SIM de Fuzer ne peuvent pas être utilisées dans une SIMbox pour les appels internationaux, pour du roaming ou des Services premium
- Les cartes SIM de Fuzer ne peuvent pas être utilisées dans une SIMbox pour du trafic data
- Les cartes SIM de Fuzer ne peuvent pas être utilisées dans une SIMbox pour envoyer des messages texte (SMS), ou des messages multimedia (MMS)
- Les cartes SIM de Fuzer prévues pour être utilisées dans une SIMbox ne peuvent pas être utilisées dans d'autres buts
- Les cartes SIM de Fuzer ne peuvent pas être utilisées dans une SIMbox pour offrir des Services de télécommunications à des tiers

En cas de non-respect d'une de ces conditions, Fuzer se réserve le droit de retirer l'autorisation donnée au Client d'utiliser des cartes SIM dans des SIMboxes, et ce sans notification préalable.

L'interruption du Service de SIMbox entre le Client et Fuzer, peu importe la manière ou la date, met un terme uniquement au Service de SIMbox et n'affecte en rien le(s) Contrat(s) sous-jacent(s) passé(s) entre le Client et Fuzer, qui court/courent jusqu'à ce qu'il(s) soi(en)t résilié(s).

L'utilisation de SIMbox par le Client peut se faire à la condition que ceci n'interfère aucunement avec la capacité de Fuzer à répondre aux exigences légales et réglementaires, par exemple (mais sans se limiter à) en ce qui concerne la bonne transmission du "CLI" (*Caller Line Identification*), l'accessibilité des Services d'urgence, l'identification de l'appelant, la localisation de l'Utilisateur Final par les Services d'urgence et l'interception légale.

6.5.3. Avec l'accord écrit préalable de Fuzer, le Client peut, sous les conditions convenues par les parties, utiliser une carte SIM dans le contexte de Services "*Machine to Machine*" : ceci constitue une application de télécommunication qui permet le transfert de données entre un serveur localisé chez le Client et une machine à distance, sans nécessiter d'intervention humaine.

6.6. Tarifs et containers

6.6.1. Tarifs

Les différents tarifs applicables aux différents Services peuvent être obtenus auprès de distributeurs et du Service Clientèle de Fuzer. A moins d'être stipulé explicitement dans la Commande pour un Service donné, les tarifs nationaux de Fuzer s'appliquent uniquement aux appels/SMS/MMSs et l'utilisation des Services Mobiles Data en Belgique, et les numéros spéciaux sont exclus. Les tarifs internationaux et de roaming sont sujets à des accords d'interconnexions pour lesquels des modifications peuvent survenir, et entraîner la modification des tarifs de Fuzer à tout moment.

6.1.2 Fuzer doit dûment informer le client de toute augmentation tarifaire (autre qu'une augmentation des tarifs internationaux ou de roaming) ou de tout changement dans le Contrat ou dans des fonctionnalités techniques des Services Mobiles, au moins un mois avant leur entrée en vigueur. Si le Client n'accepte pas l'augmentation tarifaire annoncée (autre qu'une augmentation des tarifs internationaux ou de roaming) ou le changement dans le Contrat ou dans des fonctionnalités techniques des Services Mobiles, il peut unilatéralement rompre le Contrat sans payer la moindre pénalité ou compensation, conformément à l'Article 2.5.2 des termes et conditions générales.

6.1.3 Nonobstant ce qui précède, Fuzer peut ajuster ses tarifs internationaux et de roaming à tout moment et sans notification préalable, en cas de modification de l'accord cadre avec ses partenaires. De tels changements n'autorisent pas le Client à demander une rupture anticipée du Contrat sans pénalités ou compensation.

6.6.2 Containers disponibles

Fuzer propose des containers d'entreprise à ses Clients. Les Containers sont disponibles via un Bon de Commande pour différents Services. La liste des containers disponibles, avec information détaillée sur leur contenu, les options et tarifs possibles, est disponible sur www.fuzer.net.

6.6.3. Utilisation des containers

Le Client peut bénéficier de containers en signant un Bon de Commande conformément à l'Article 2.2 de ces Conditions Générales.

6.6.4. Conditions applicables

Des tarifs spéciaux ont été développés pour les containers. Outre ces tarifs, des Conditions Spécifiques pour chaque Service compris dans un container restent applicables pour chaque Service.

Chaque container est souscrit pour la durée de ce Contrat. Lors de l'annulation d'un container, Fuzer se réserve le droit de réclamer une compensation égale à 50% du total des frais mensuels dudit container, qui auraient été dus jusqu'à la fin du Contrat. Les appels vers des destinations non incluses dans les containers, ou dépassant les containers seront facturés conformément au plan tarifaire pay as you go (PAYG), qui peut être consulté sur www.fuzer.net. Chaque container est mis en commun et partagé entre tous les Utilisateurs Finaux pour une durée d'un mois. Le volume inutilisé des containers n'est pas transféré au mois suivant.