

Conditions générales de vente

1. Définitions

Chacun des mots et expressions ci-dessous aura, aux termes des documents contractuels, la signification suivante :

- **Client** : tout contractant de Cybera Telecom, signataire d'un Bon de Commande
- **Société apparentée** : toute entité juridique dont le client détient, directement ou indirectement plus de 50% des titres ou actions, ayant donnée mandat exprès ou tacite au client pour souscrire un ou plusieurs Services, en son nom et pour son compte.
- **Site Client** : lieu de situation géographique des installations du Client amenées à être connectées par un Service fourni par Cybera Telecom
- **Conditions Générales** : le présent document, précisant les conditions contractuelles liant le Client et Cybera Telecom. Ces conditions générales sont complétées de bon de commandes listant les différents Services souscrits par le Client auprès de Cybera Telecom et éventuellement des fiches tarifaires des services
- **Service d'accès Internet** : service permettant au client d'accéder à Internet depuis un site Client, le point de livraison pouvant être les ordinateurs clients, le commutateur réseau local du client ou le pare-feu du client
- **Service de Secours 4G ou Satellite** : abonnement mobile Internet (via la technologie 4G ou via Satellite), permettant au Client de bénéficier d'un Service d'accès Internet dont le débit est dégradé mais permettant d'assurer une forme de continuité de service.
- **Service SD-WAN** : service permettant l'interconnexion des réseaux informatiques privés de différents sites géographiques du client
- **Service d'administration de Pare-feu et filtrage Internet** : service permettant au Client de déléguer à Cybera Telecom le paramétrage du pare-feu assurant la liaison entre son Site Client et Internet.
- **Service Client VPN** : option du service d'accès Internet, permettant l'accès de manière sécurisée au réseau privé du client depuis un ordinateur connecté à Internet à l'extérieur du site géographique du client
- **Service Trunk SIP** : service d'abonnement téléphonique permettant l'acheminement des communications téléphoniques entrantes et sortantes du Client, depuis un Autocom compatible, sur la base d'un accès Internet
- **Service 3CX** : service d'hébergement et de fourniture d'un autocom IP, de marque 3CX, permettant le pilotage des postes téléphoniques IP et softphone, fourni avec un Service trunk SIP pour l'acheminement des appels
- **Service Abonnement SIM** : service d'abonnement téléphonie mobile, utilisable pour téléphoner ou accéder à Internet, utilisable par une carte SIM à insérer dans un téléphone portable ou un routeur
- **Service MDR ESET** : service de détection de menaces informatiques, entièrement fourni et opéré par la société ESET spol. s r.o., société constituée et existante conformément aux lois de la République slovaque, dont le siège social est situé à Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, République slovaque, numéro d'identification de l'entreprise (IČO) : 31 333 532, immatriculée au Registre du commerce du Tribunal municipal de Bratislava III, section Sro, sous le numéro d'inscription 3586/B (ci-après « ESET »). Cybera Telecom n'intervient que pour la mise en relation

entre le Client et ESET, puis la consolidation de la facturation ESET sur la facture des services Cybera Telecom. Les conditions de fournitures du Service MDR ESET est décrit par l'Annexe en anglais « Terms and Conditions for the Provision of ESET Professional and Security Services »

- **Portabilité** : transfert des numéros d'appels fixes ou mobiles d'un opérateur à un autre
- **RIO** : code d'authentification permettant de valider une portabilité
- **Date de mise à disposition du Service** : date à laquelle Cybera Telecom informe le Client qu'un Service est opérationnel.
- **Fournisseurs d'Accès** : Opérateurs Télécoms fournissant les Accès locaux permettant de construire le service d'Accès Internet
- **Opérateurs Mobiles** : Opérateurs Orange ou Bouygues Telecom assurant la fourniture du service de communication mobile voix ou Internet
- **Anomalie** : tout défaut empêchant totalement les communications sur un Site Client, reproductible par le Client et indépendante d'une mauvaise utilisation du Service par le Client.
- **Engagement de Qualité de Service** : Articles 21 à 25 précisant les engagements de Cybera Telecom vis-à-vis du Client

2. Objet

Les présentes Conditions Générales ont pour objet de définir les modalités de fourniture des différents Services opérés par Cybera Telecom pour le Client.

3. Commande et durée du Contrat de Service

Chaque service entre en vigueur à la date de signature par les parties et prend fin au terme de la fourniture du ou des Services intégrés dans son périmètre.

La durée d'engagement de chaque service est précisée sur le bon de commande (36 mois par défaut si pas précisé). La durée d'engagement pour un service donnée démarre à Date de mise à disposition du Service. Le Client peut mettre fin à un Service par lettre recommandée, envoyée au moins trois mois avant la date de fin d'engagement du Service. Sans courrier recommandé du Client, le service est tacitement reconduit par période de 24 mois à chaque date anniversaire des services.

Concernant les Services Abonnement SIM, le Client pourra une fois le premier bon de commande signé fixant les conditions tarifaires du service commander le nouvelles lignes par simple courrier électronique. Pour les services autres que les Services Abonnement SIM, en cas de commande complémentaire, les dates d'échéance de l'ensemble des services passent à 36 mois à compter de livraison du service complémentaire commandé.

4. Mise à disposition du Service

Le Client s'engage à se conformer aux prérequis techniques ci-dessous, permettant la bonne mise à disposition des Services souscrits auprès de Cybera Telecom.

Les prérequis dépendent des services souscrits :

4.1 Prérequis pour les accès Internet

En cas de construction d'un nouvel accès Fibre, le Client doit assurer le repérage et l'accès à l'arrivée télécom (boîtier « PTO » Point de Terminaison Optique) qui peut être situé dans des parties communes de l'ensemble de bâtiment où est situé le site Client.

Le Client doit fournir un espace climatisé et ondulé (baie informatique fermée) disposant de

deux prises électriques disponible pour brancher les équipements fournis par Cybera Telecom. Lors de la phase de déploiement, le Client doit honorer les rendez-vous et s'assurer qu'il a les accès aux arrivées télécoms, qui peuvent se situer dans des parties communes du bâtiment qu'il occupe. En cas de rendez-vous non honoré ou d'absence d'accès aux arrivées télécoms nécessaire à la mise en œuvre du service, une indemnité de 150€HT sera facturée.

Pour les raccordement de Service d'Accès Internet, un câblage jusqu'à 30m sans percement est inclus de l'arrivée Télécom jusqu'à la baie informatique du Client : un devis sera réalisé en cas de besoin d'une desserte plus longue ou nécessitant des percements ou des travaux en hauteur.

4.2 Prérequis pour le secours 4G ou Satellite

Dans le cas de la mise en place d'un routeur de secours à l'extérieur (4G ou Satellite), le client doit prendre en charge la fixation de l'équipement et la pose du câble de raccordement jusqu'à la baie informatique. En cas de besoin, Cybera Telecom pourra réaliser un devis pour cette prestation d'installation.

4.3 Prérequis pour le Trunk SIP

Le Client prend à sa charge le paramétrage de son Autocom IP (IPBX) utilisant le service. Il appartient au client de vérifier avec son prestataire Autocom que celui-ci est bien compatible avec le service Trunk SIP opéré par Cybera Telecom (Plate-forme UNYC/SERVEURCOM ou DSNTY/OPENIP). En cas d'impossibilité pour le Client ou son prestataire à faire fonctionner le service sous un délai de 3 mois après la commande du Service Trunk SIP, celle-ci est annulée et une facturation de 6 mois de service de pénalité est due.

4.4 Prérequis pour le service 3CX

Le client assure la mise à disposition d'une prise réseau (Ethernet) à chaque endroit où un poste téléphonique fixe doit être installé ayant fait l'objet d'un audit de vérification de qualité. Sans audit permettant de valider la qualité de l'infrastructure LAN et du câblage, Cybera Telecom ne pourra être tenu responsable d'éventuels problèmes de qualité de la téléphonie. Les éventuels travaux de câblage feront l'objet d'un devis supplémentaire. Dans le cas d'utilisation d'un WIFI pour la connexion de client softphone par WIFI, Cybera Telecom ne pourra être tenu responsable de problèmes de qualité liés à la couverture WIFI. Dans le cas d'utilisation de lien d'accès (Internet ou autre technologie) fourni par le Client, Cybera Telecom ne pourra être tenu responsable de problèmes de qualité, ne pouvant maîtriser la solution de bout en bout. Les softphones sur PC ou Mac ne doivent pas être utilisés dans des sessions de type « client léger », sans quoi Cybera Telecom ne pourra être tenu responsable d'éventuelles dégradations de qualité du service de téléphonie.

4.5 Service d'abonnement SIM

Le Client fournit un terminal (téléphone mobile ou autre) en état de fonctionnement, qui permet d'insérer une carte SIM physique ou d'installer une version électronique eSIM (en fonction du bon de commande)

4.6 Pré-requis commun à la récupération de numéros de téléphones fixes ou mobiles

Le Client devra prendre contact avec son opérateur actuel durant la phase d'installation et récupérer des codes dit « RIO » qui permettront l'authentification de Cybera Telecom pour que celui-ci devienne l'opérateur téléphonique du client. En cas d'impossibilité pour le client à récupérer ses codes RIO au bout de 3 mois, la commande est annulée et une pénalité de 6 mois d'abonnement est facturée.

Les codes RIO permettront à Cybera Telecom de définir en accord avec le client une date et un créneau horaire pour la Portabilité.

Pour la téléphonie mobile (Service Abonnement SIM), les créneaux disponibles sont le matin ou l'après-midi du lundi au samedi hors jours fériés (avec un préavis d'une semaine).

Pour la téléphonie fixe (Services Trunk SIP et 3CX), les créneaux disponibles sont d'une durée de 1h à 10h, 11h ou 14h du lundi au vendredi hors jours fériés (avec un préavis de trois semaines).

5. Utilisation

L'utilisation des Services ou l'utilisation des matériels ou logiciels, en contravention de la réglementation applicable ou des règles de l'art aura pour conséquence la suspension immédiate du Service, sans préjudice de l'article 14 ci-dessous. En outre, Cybera Telecom est habilitée à suspendre le Service sans indemnité pour toute opération de maintenance planifiée.

6. Conditions financières

Le prix de chaque service est facturé en Euros

Hors Taxes sur la base du bon de commande signé par le Client. Les droits et taxes applicables sont ajoutés au taux en vigueur le jour de la facturation.

Les paiements sont réalisés par virement à trente jours de la date de facturation ou prélèvement à 10 jours de la date de facturation. Le Client dispose d'un délai maximal de trente (30) jours à compter de la date d'établissement de la facture pour en contester le montant. Passé ce délai, le Client sera présumé avoir renoncé à tout recours contre cette facture, qui sera alors réputée acceptée et intégralement due par le Client. En toute hypothèse, les réclamations du Client relatives à une facture n'autorisent pas ce dernier à différer le paiement de celle-ci.

La désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le Client de son obligation de paiement à l'égard de Cybera Telecom.

Le client demeure en outre responsable solidairement avec toutes les sociétés apparentées, du paiement de toute somme due au titre de l'exécution du Contrat de Service.

Le défaut de paiement par le Client des factures afférentes au Service à leur date d'échéance entraînera, de plein droit :

- la suspension du Service après mise en demeure, adressée par lettre recommandée avec accusé de réception, restée infructueuse pendant un délai de huit jours,
- la résiliation du Contrat de Service dans un délai de huit jours suivant la suspension du Service, dans les conditions définies à l'article 1 ci-dessous,
- la résiliation du Contrat de Service entraînant : la déchéance de tous les termes des créances dues et leur exigibilité immédiate, quel que soit le mode de paiement

En cas de retard de paiement ou rejet de prélèvement, une indemnité forfaitaire de 40€HT pour frais de relance est portée sur la prochaine facture ainsi qu'un intérêt de retard représentant le taux d'intérêt légal majoré de 5%.

Les prix d'abonnement sont susceptibles d'évoluer annuellement à la date anniversaire de service, basé sur l'évolution de l'indice Syntec.

7. Dépôt de Garantie / Lutte Anti-piratage

Afin de garantir le paiement du service, Cybera Telecom peut demander un dépôt de garantie au Client à la date de

signature de la commande ou à tout moment trois (3) mois après la date de début du service ou, en cas d'incidents ou retards de paiement, ou

en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière du Client. Cybera Telecom adressera sa demande sur la commande ou, en cours de contrat, par lettre recommandée avec avis de réception.

Le Client remettra alors à Cybera Telecom, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (i) trois (3) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de commandes fournies par le Client ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la commande du premier service, aux six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants

réellement facturés de manière à correspondre à tout moment à six (6) mois de facturation du service au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. En cas de non-paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, Cybera Telecom pourra déduire le montant correspondant du dépôt de garantie. Cybera Telecom informera l'Abonné de cette déduction par courrier électronique et le Client devra reconstituer le dépôt de garantie.

Dans l'objectif d'éviter une fraude, pour les services de téléphonie Trunk SIP et 3CX, le Client accepte la restriction des appels sortants aux seuls appels en France Métropolitaine, hors numéros spéciaux

Sur demande écrite, les appels vers l'international et/ou les numéros spéciaux pourront être ouverts sur certaines tranches horaires. Dans ce cas, le client s'engage irrévocablement à régler les factures correspondant aux destinations appelées, y compris en cas d'usage par un tiers (piratage) ou un de ses collaborateurs (abus).

8. Confidentialité

Le Client et Cybera Telecom s'engagent à ne pas utiliser les informations et documents relatifs à l'exécution du Contrat de Service autre que pour son exécution, à restituer l'ensemble des documents remis, à ne communiquer les informations confidentielles reçues qu'à ses préposés, conseillers ou Sociétés Apparentées qui en ont nécessairement besoin dans le cadre de l'exécution du Contrat de Service.

9. Non sollicitation de personnel

Le Client s'interdit de favoriser ou d'intervenir directement ou indirectement dans la sollicitation d'un salarié ou d'un collaborateur de Cybera Telecom par une entreprise concurrente, et ce pendant toute la durée du contrat et pendant les douze mois suivant sa rupture. Cet agissement s'analyserait alors en un acte de concurrence déloyale, tant du point de vue du concurrent de Cybera Telecom, que du point de vue du client qui aurait été complice de ce débauchage illicite.

Dans le cas où le Client ne respecterait pas cette disposition, il s'engage à dédommager Cybera Telecom en lui versant une indemnité au moins égale au double du montant du salaire brut annuel du collaborateur.

10. Garantie des Equipements

Les équipements vendus ou loués au Client sont sauf mention contraire sur le bon de commande couvert par une garantie d'un an : en cas de panne, le client devra retourner à ses frais le

matériel défectueux à Cybera Telecom qui validera le défaut, effectuera les réparations si possible ou le remplacement avant retour au Client.

Les équipements (modem) mis à disposition par les Fournisseurs d'Accès doivent être restitués à l'issue de la période d'engagement, sous un délai d'un mois. En cas de non restitution, une pénalité de 500€HT par modem est facturée.

11. Périmètre de la prestation de support Technique

Durant le contrat de service, l'ensemble du support des services est réalisé à distance par téléphone.

En cas de besoin d'intervention sur site, un forfait de 150€HT est facturé par intervention.

Le périmètre de la prestation de support technique dépend plus précisément des services :

11.1 Services d'accès Internet

Les mesures de débits permettant de valider le bon fonctionnement de la ligne doivent être réalisés par un PC en bon état de fonctionnement branché directement sur l'équipement Cybera Telecom, et faire une mesure de débit sur le serveur de mesure fourni par Cybera Telecom. Tout autre type de mesure ne pourra être opposé à Cybera Telecom pour mettre en cause le débit de la ligne. Pour les débits supérieurs à 100Mbit/s les mesures sont intrinsèquement limitées par le PC (carte réseau, processeur) et ne pourront être validées que par Cybera Telecom avec une sonde de mesure spécialisée, disponible en prêt pour 1 mois sur demande pour un budget de 100€HT

11.2 Service de Secours 4G ou Satellite

Le service de secours étant basé sur la technologie radio, la performance est moindre que l'accès via Fibre Optique et ne peut être garanti. Les performances sont notamment variables en fonction de la météo ou de l'utilisation par d'autres personnes aux alentours du Site Client. Cybera Telecom ne peut garantir le bon fonctionnement de ce service et ne pourra que faire ses meilleurs efforts pour assister le client dans l'utilisation du service

11.3 Service SD-WAN

Le Service SD-WAN est assurée via la mise en œuvre d'un cryptage de donnée entre deux Sites Clients permettant d'assurer la communication privée entre des ordinateurs ou serveurs situés sur deux Sites Clients différents. Du fait de la complexité des architectures logicielles, la responsabilité de Cybera Telecom se limite à assurer une connectivité validée par la possibilité de réaliser un test de transmission de données par le protocole ICMP entre les deux Sites Clients. Le bon fonctionnement des applications du point de vue du Client est hors du contrôle de Cybera Telecom. Cybera Telecom ne pourra que faire ses meilleurs efforts pour assister le client dans l'utilisation du service.

11.4 Services d'administration de pare-feu et filtrage Internet

Cybera Telecom assurera le paramétrage du pare-feu assurant la liaison entre le site client et Internet, la sauvegarde de la configuration pour permettre un remplacement en cas de défaut matériel et la mise à jour des versions logicielles suivant les recommandations du constructeur. La sécurité informatique ne peut être garantie par la présence de ce seul service et Cybera Telecom ne peut être tenu pour responsable de quelque dommage que ce soit dans le cadre de la réalisation de ce service

11.5 Service Client VPN

Cybera Telecom fournit un logiciel à installer sur ordinateur en bon état de fonctionnement qui permet d'accéder au Service via un accès Internet situé depuis le lieu de connexion de

l'ordinateur établissant la connexion. Du fait de problématique de mise à jour du système d'exploitation de l'ordinateur du Client ainsi que de qualité de l'accès Internet, Cybera Telecom ne peut garantir le bon fonctionnement de ce service et ne pourra que faire ses meilleurs efforts pour assister le client dans l'utilisation du service.

Afin de renforcer la sécurité du service, Cybera Telecom peut mettre en œuvre en Option l'authentification multi-facteur, en ajoutant au couple identifiant/mot de passe, une seconde authentification basée sur la possession du smartphone de l'utilisateur ou de l'accès à une messagerie pré-définie. Du fait de techniques d'usurpation d'identité sophistiquées, Cybera Telecom ne peut garantir l'identité de la personne se connectant via le service Client VPN.

11.6 Service Trunk SIP

En cas de défaut autre qu'une Anomalie, le Client devra fournir 3 horodatages (...) à Cybera Telecom pour permettre l'investigation.

11.7 service 3CX

Le Client et son éventuel prestataire informatique sont responsables du bon fonctionnement des PC/Mac/Casque utilisés par le smartphone fournis par Cybera Telecom. Le support Cybera Telecom ne pourra intervenir au-delà de la vérification que les identifiants du smartphone sont fonctionnels (test réalisé par une connexion depuis le centre de support Cybera Telecom).

En cas de défaut autre qu'une Anomalie, le Client devra fournir 3 horodatages (...) à Cybera Telecom pour permettre l'investigation

11.8 Service d'Abonnement SIM

Les communications sont assurées par l'opérateur mobile sous-traitant (Orange ou Bouygues Telecom) et sont du fait de la nature radio soumises à des aléas qui ne permettent pas d'apporter de garanties de performance ou de service. En cas d'un défaut, le Client devra mettre la carte SIM fournie par Cybera Telecom dans un autre terminal fonctionnel pour faire un « test croisé ». Ce test permettra d'établir si le défaut provient de la carte SIM (si celle-ci ne fonctionne pas non plus depuis un autre terminal) ou bien du terminal (si la SIM fonctionne bien dans l'autre terminal). Cybera Telecom renverra à ses frais une carte SIM de remplacement en cas de défaut établi par le test croisé.

Pour les cartes SIM utilisées notamment dans des terminaux autres que des Smartphones (routeurs, compteurs, ...), il est possible que des évolutions liées au fournisseur de réseau mobile ne permettent plus la communication des terminaux. Dans ce cas, Cybera Telecom résiliera sans frais les contrats d'abonnement. Cybera Telecom ne pourra être tenu pour responsable des éventuels frais de changement des cartes SIM dans ce cas.

12. Sous-traitance

Cybera Telecom pourra sous-traiter tout ou partie des éléments à fournir et des prestations afférentes à un Service, mais se porte garant de leur bonne exécution.

13. Cession / transfert du Contrat de Service

Il est expressément convenu que la cession par une des parties du Contrat de Service est possible mais devra faire l'objet d'une information par courrier électronique de l'autre partie.

14. Force Majeure ou cas fortuit

Les cas de force majeure ou de cas fortuits au sens de l'article 1148 du Code Civil et de la jurisprudence de la Cour de Cassation

suspendent les obligations du Contrat de Service.

Les deux parties reconnaissent d'ores et déjà comme cas de force majeure ou cas fortuits un dysfonctionnement total ou partiel du Service résultant de perturbations ou d'interruptions des moyens de télécommunications gérés par les Fournisseurs d'Accès à Internet, les coupures de courants, intempéries exceptionnelles, les inondations, les cas d'émeutes, de guerre ou d'attentats, les cas de grèves, le blocage des moyens de transports ainsi que les interdictions et restrictions à l'exploitation du Service décidées par l'autorité publique.

15. Résiliations / terme

Chacune des parties peut résilier de plein droit tout ou partie du Contrat de Service :

- en cas de force majeure, si les effets de celle-ci conduisent à la suspension des obligations essentielles de l'une des parties pendant plus d'un mois, sans indemnités de part et d'autre.
- En cas d'inexécution par l'autre partie de ses obligations contractuelles, après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec accusé de réception restée sans effet trente jours après sa notification. Dans le cas du non-paiement d'une facture, le délai est réduit à huit jours.
- La cessation du Contrat de Service, pour quelque raison que ce soit entraîne l'exigibilité immédiate de toutes les sommes restant dues au titre du ou des Services souscrits.

Dans les autres cas, les redevances mensuelles sont dues jusqu'au terme du contrat.

16. Responsabilité

Cybera Telecom met en œuvre tous les moyens de supervision et d'intervention en vue d'assurer la fourniture du Service, sa continuité et ses performances.

Les parties conviennent expressément que la responsabilité de Cybera Telecom ne peut être engagée que dans le cas d'une faute prouvée. Cybera Telecom ne pourra être tenu responsable des dommages subis par le Client liés notamment :

- à toute interruption de Service indépendante du contrôle de Cybera Telecom ;
- à une utilisation du Service par le Client non conforme à la réglementation et aux règles de l'art ;
- à une inadéquation au Service des moyens matériels ou logiciels du Client ;

17. Préjudice

La responsabilité de Cybera Telecom est expressément limitée au montant des sommes effectivement réglée par le Client et ses Sociétés apparentées au titre du Service à l'origine du préjudice, pendant les douze mois précédents le fait générateur.

En aucun cas Cybera Telecom ne saurait être tenue responsable des préjudices subis par le Client ou ses Sociétés Apparentées, tels que tout préjudice commercial, perte de clientèle, perte de commande, trouble commercial, perte de bénéfice, atteinte à l'image de marque, ... Toute action dirigée contre Cybera Telecom par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent n'ouvre pas droit à réparation de Cybera Telecom.

18. Procédure amiable

En cas de difficulté d'exécution ou d'interprétation du Contrat de Service, préalablement à toute saisine d'une juridiction compétente, les parties entendent se soumettre à une procédure amiable.

A cet effet, chacun des deux parties désignera un représentant de sa Direction Générale. Ces

représentants auront pour mission de se réunir et de concilier les vues de chacune des parties dans un délai d'un mois à compter de la désignation par la partie la plus diligente de son représentant. En cas d'accord amiable entre les parties, un protocole transactionnel sera signé par les parties.

A défaut d'accord dans le délai précité, chacune des parties recouvrera son entière liberté d'action.

19. Loi applicable

Le Contrat de Service est soumis à la loi française.

20. Attribution de compétence

En cas de litige et d'échec de la procédure amiable, compétence expresse est attribuée aux tribunaux de Paris.

21. Assistance Cybera Telecom

L'assistance Cybera Telecom est disponible par téléphone du lundi au vendredi de 8h à 18h hors jours fériés en France. Le client pourra souscrire un accès sur des horaires étendus (astreinte). En cas d'appel à l'astreinte sans contrat souscrit, un tarif forfaitaire de 500€HT par incident déclaré / demande est facturée.

Les opérations de rétablissement des services sont réalisées à distance. Dans le cas d'une opération où le Client sollicite Cybera Telecom pour l'assister sur son Site Client, une prestation de 250€HT par déplacement sera facturée.

22. Calcul de la durée d'indisponibilité

Pour une Anomalie, la durée d'indisponibilité débute à la date d'ouverture d'un ticket d'incident auprès de l'assistance Cybera Telecom et s'achève lors de la détection par le système de supervision du rétablissement du fonctionnement (requêtes ICMP (ping) à nouveau fonctionnelles pour les Services d'accès Internet ou SD-WAN et présence de communications téléphoniques pour les Services Téléphoniques. Le calcul de la durée d'indisponibilité est réduit des heures hors des ouvertures standards de l'assistance (Article 20) ainsi que des temps où le Client doit réaliser une action (tel que, mais non limité à, redémarrer électriquement un équipement, fournir un contact sur site ou une photo des voyants d'un équipement)

23. Garantie Temps de Rétablissement (GTR) des Services d'Accès Internet

Pour certaines liaisons Internet, Cybera Telecom propose le schéma de pénalité ci-après en cas de durée d'indisponibilité telle que définie dans l'article 20 supérieure à 4 heures, 8 heures, ou 24h (précisé dans le bon de commande du service).

En cas de manquement, Cybera Telecom sera redevable de pénalités ci-dessous

23.1 Pour la GTR 4H

Jusqu'à 4 heures : pas de pénalité

De 4 heures à 8 heures : 10% de la redevance mensuelle du service impacté par l'Anomalie
Plus de 8 heures : 20% de la redevance mensuelle service impacté par l'Anomalie

23.2 Pour la GTR 8h

Jusqu'à 8h : pas de pénalité

Au-delà de 8h : 20% de la redevance mensuelle service impacté par l'Anomalie

23.3 Pour la GTR 24h

Jusqu'à 24H : pas de pénalité

De 24H à 48 : 10% de la redevance mensuelle du service impacté par l'Anomalie

Au-delà de 48h : 20% de la redevance mensuelle service impacté par l'Anomalie

Dans le cas où le Client souhaite bénéficier de la présente clause, il devra faire une réclamation à l'assistance Cybera Telecom par courrier

électronique en indiquant le numéro de référence correspondant à l'Anomalie.

24. Service de Renvoi d'appel

En cas d'une Anomalie sur les services Trunk SIP ou 3CX, Cybera Telecom pourra mettre en œuvre un renvoi des appels entrants vers les numéros fixes de l'entreprise vers un numéro de secours. Pour les appels sortants du Site Client vers d'autres personnes, le Client devra utiliser d'autres moyens de communications comme par exemple la téléphonie mobile. Dans de rare cas, il est possible que la fonction même de renvoi d'appel ne puisse être mise en œuvre. Dans ce cas seulement et si cette situation dure au-delà de 4h dans un mois civil donné, Cybera Telecom sera redevable de 50% de la redevance mensuelle du service en défaut (Trunk SIP ou 3CX)

25. Plafond de pénalité

Les pénalités dues par Cybera Telecom sont limitées au seul cas défini dans l'article 22 et 23 sont plafonnées par année civile à 10% de la somme des redevances mensuelles effectivement payée par le Client au titre du contrat.

Les autres perturbations des services d'Accès Internet, Trunk SIP et 3CX ne relevant pas d'une Anomalie n'ouvrent pas le droit au versement de pénalités ou de dédommagement quels qu'il soit.

Les perturbations ou Anomalie des autres services (Secours 4G, Client VPN, SD-WAN, administration de pare-feu et filtrage Internet) ne donnent pas lieu aux versements de pénalités ou dédommagements