

# Conditions particulières – Service de Communications dans le Cloud Destiny SA

## 1. Définitions

Outre les définitions figurant dans les Conditions générales, les définitions suivantes s'appliquent aux présentes Conditions particulières :

### **Service de Communications dans le Cloud**

Le Service « *Unified Communications and Collaboration as a Service* » de Dstny consistant en l'accès du Client et de ses utilisateurs, conformément aux conditions définies dans le Contrat et pendant la durée du Contrat, à une plateforme Cloud PBX (logiciel de central téléphonique) et, sur cette base, l'accès aux fonctionnalités de communication et de collaboration (fonctionnalités CC).

**Fonctionnalités CC** : les services et fonctionnalités de communication et de collaboration tels que décrits dans le Contrat et constitués, notamment, des fonctionnalités traditionnelles de central téléphonique PBX pour le traitement des appels en voix sur IP (VOIP) entrants et sortants fixes ou mobiles, des fonctionnalités de routage « présence » et « presence-based » et des fonctionnalités de routage (commutation, cascade,...), des fonctionnalités de messagerie instantanée (service de chat), les fonctionnalités fax-to-mail et de mail-to-fax, des fonctionnalités de distribution automatique d'appels (ACD), des fonctionnalités de rapport, des fonctionnalités d'interface de programmation applicative (API) et des fonctionnalités administratives.

**Softphone ou téléphone logiciel** : Une application logicielle prise en charge par Microsoft Windows ou Apple Mac, fournie par Dstny conformément au Bon de commande, qui est prise en charge par Dstny et qui peut être utilisée par le Client et ses utilisateurs pour accéder au Service de Communications dans le Cloud.

Un aperçu des softphones proposés et pris en charge par Dstny est disponible sur simple demande écrite.

**Hardphone IP ou téléphone IP matériel** : Un téléphone utilisant la voix sur IP (VoIP) (téléphone de bureau,

appareil DECT, appareils de téléconférence, ...) livré par Dstny conformément aux dispositions du Bon de commande et pris en charge par Dstny et qui peut être utilisé par le Client et ses utilisateurs pour accéder au Service de Communications dans le Cloud.

Un aperçu des hardphones IP proposés et pris en charge par Dstny est disponible sur simple demande écrite.

**Appli DCC** (« Dstny Cloud Communications App ») : l'application logicielle de Dstny prise en charge par Android et iOS qui permet d'accéder aux fonctionnalités les plus essentielles du Service de Communications dans le Cloud à partir d'un appareil mobile des utilisateurs du Client.

## 2. Objet

### 2.1. Champ d'application

Les présentes Conditions particulières s'appliquent à la fourniture par Dstny du Service de Communications dans le Cloud contre paiement de la Redevance.

Le Client accepte et reconnaît que la fourniture (correcte) du Service de Communications dans le Cloud par Dstny n'est possible que dans la mesure où et pour autant que le(s) Site(s) soit (soient) équipé(s) (en temps opportun) d'une Connexion de Données configurée sur une Boucle locale de Dstny ou une Boucle locale du Client et que cette Connexion de Données soit maintenue par le Client pendant toute la durée du Contrat.

Le fait de ne pas ou de ne plus maintenir la Connexion de données pour quelque raison que ce soit n'exonère, en aucune façon, le Client de toutes ses obligations découlant du Contrat. Le fait que la Connexion de données ne réponde pas ou plus aux paramètres techniques prévus entraînera ou pourra entraîner une perte de qualité ou une indisponibilité du Service de Communications dans le Cloud.

## 3. Droits et obligations des parties

Dstny n'est, en aucun cas, responsable du bon fonctionnement du Service de Communications dans le Cloud et d'éventuelles perturbations ou défauts du Service de Communications dans le Cloud en raison ou sur la base du fait que le Service de Communications dans le Cloud ne réponde pas ou plus aux spécifications techniques ou paramètres techniques prévus par Dstny, si cela résulte directement ou indirectement d'un acte ou d'une intervention du Client ou d'un tiers, et en général, le fait que le Client ne se conforme pas ou plus aux conditions applicables en vertu du Contrat.

### **Droit d'utilisation limité et non cessible**

Sous réserve du respect par le Client de toutes les dispositions du Contrat, contre paiement de la (des)

Redevance(s) et sous réserve des restrictions et conditions du Contrat, Dstny et, le cas échéant, son (ses) concédant(s) de licence, accordent au Client un droit d'utilisation du logiciel (central téléphonique) limité, non exclusif et non transférable, pour toute la durée du Contrat.

Le droit d'utilisation accordé est limité à l'utilisation normale par le Client et ses utilisateurs, exclusivement en exécution du Contrat, des fonctionnalités CC et ceci pour le nombre maximum d'utilisateurs stipulé dans le Bon de commande. Toute autre utilisation du logiciel (téléphonique) est expressément exclue.

Toute utilisation des fonctionnalités CC par un nombre d'utilisateurs supérieur au maximum autorisé conformément aux dispositions du Bon de commande entraîne des frais supplémentaires qui seront, automatiquement et de plein droit, portés en compte au Client. À cet égard, Dstny se réserve le droit d'effectuer des contrôles pendant toute la durée du Contrat.

Dstny est exclusivement responsable de, lorsqu'elle le juge opportun, la configuration, de l'installation, de la maintenance, des mises à niveau et des mises à jour du logiciel (du central téléphonique).

Le Client s'engage expressément à ne pas copier, reproduire, soumettre à des actes de rétro-ingénierie, traduire, adapter, analyser, décompiler, contrefaire, modifier, ou reconstruire et/ou traiter le logiciel (Central téléphonique), en tout ou en partie, et de quelque manière que ce soit et se porte garant du respect de ces dispositions par ses utilisateurs.

Le Client n'est pas autorisé à concéder en (sous-) licence, donner en crédit-bail, en location ou à utiliser à des fins de formation d'une tierce partie, ou à des fins de partage de temps commercial, le droit d'utilisation qui lui a été accordé.

Tous les droits de propriété (intellectuelle), ainsi que tous les droits, titres, intérêts dans et sur tous les brevets, copyright, marques de commerce, secrets industriels et autres droits de propriété intellectuelle sur le logiciel (du central téléphonique) et la documentation et sur toute œuvre dérivée y afférente appartiennent exclusivement à Dstny et/ou à ses concédants de licence. Le Contrat n'implique nullement le transfert, en tout ou en partie, de ces droits de propriété (intellectuelle).

Le Client n'acquiert aucun autre droit, explicite ou implicite, au-delà du droit d'utilisation limité faisant l'objet du présent Contrat.

Le droit d'utilisation et l'accès aux fonctionnalités CC sont fournis « en l'état ».

Sans préjudice des obligations de Dstny dans le cadre, le cas échéant, de l'Accord de Niveau de Service pour le Service de Communications dans le Cloud, Dstny décline expressément toute garantie de toute nature à l'égard du logiciel (central téléphonique) et l'accès à celui-ci, qu'elle soit expresse, implicite, statutaire ou découlant du fonctionnement, de la livraison ou des usages du commerce, y compris toute garantie d'aptitude à un usage particulier.

## 4. Fonctionnalités CC

### 4.1. Gestion des fonctionnalités CC

Dans le cadre du Contrat, le Client et ses utilisateurs ont accès au portail Dstny Cloud Communications (**Portail DCC**) pour la gestion simple et quotidienne des fonctionnalités CC telles que décrites dans le Contrat.

Dans le cadre de la gestion, le Client peut augmenter ou diminuer le nombre d'utilisateurs par le biais du portail DCC.

Le Client veillera toutefois à ce que le nombre total d'utilisateurs ne soit à aucun moment inférieur à 70% du nombre maximum d'utilisateurs initialement convenu et figurant dans le Bon de commande.

La désactivation du nombre d'utilisateurs en dessous du seuil ci-dessus implique une résiliation unilatérale du Contrat par le Client.

L'accès au portail DCC est personnel et sécurisé par le nom d'utilisateur et le mot de passe du Client ou de ses utilisateurs. Il incombe exclusivement au Client et à ses utilisateurs de ne pas accorder l'accès au portail DCC à une tierce personne.

Le Client demeure seul responsable des actes de gestion posés par l'intermédiaire du portail DCC et s'engage à conserver le caractère confidentiel et veillera à la mise en sécurité de façon adéquate des mots de passe et des noms d'utilisateur. L'octroi des droits d'accès d'administrateur et des droits d'accès d'utilisateur relève de la responsabilité discrétionnaire et exclusive du Client.

Tous les droits de propriété (intellectuelle), ainsi que tous les droits, titres, intérêts dans et sur tous les brevets, copyright, marques de commerce, secrets industriels et autres droits de propriété intellectuelle sur le portail DCC appartiennent exclusivement à Dstny et/ou à ses concédants de licence. Le Contrat n'implique nullement le transfert, en tout ou en partie, de ces droits de propriété (intellectuelle).

Le Client n'acquiert aucun autre droit, explicite ou implicite, au-delà du droit d'accès et de son (propre) droit d'utilisation du portail DCC faisant l'objet du présent Contrat.

Le droit d'utilisation et l'accès au portail DCC sont fournis « en l'état ».

Le droit d'accès au portail DCC prend fin à la résiliation de l'accord ou dans le cas où Dstny suspendrait le Service de Communications dans le Cloud conformément aux dispositions du Contrat.

### 4.2. Accès aux fonctionnalités CC

**Softphone et hardphone IP**

L'accès par le Client et ses utilisateurs aux fonctionnalités CC est possible au moyen d'un softphone ou un hardphone IP fourni par Dstny.

Dstny n'est pas responsable des coûts ou du remplacement éventuel du softphone ou du hardphone IP par le Client dans le cas où Dstny ne prendrait plus en charge un softphone ou un hardphone IP quelconque. Le cas échéant, Dstny mettra tout en œuvre pour communiquer tels changements au Client dans les plus brefs délais.

Dstny n'est pas responsable du mauvais fonctionnement du Service de Communications dans le Cloud dû à l'utilisation de softphones ou aux hardphones IP qui ne sont pas pris en charge par Dstny ou de softphones et hardphones IP fournis par des tiers.

Les softphones et les hardphones IP fournis par Dstny font partie des Produits, toutes les dispositions y afférentes contenues dans le Contrat restent donc applicables.

Dstny n'est pas responsable du mauvais fonctionnement ou du non-fonctionnement du Service de Communications dans le Cloud si celui-ci est dû, en tout ou en partie, au mauvais fonctionnement ou à un défaut des softphones ou des hardphones IP. Le cas échéant, le Client ne peut faire valoir que les droits prévus aux conditions en vigueur auprès du fabricant et/ou du distributeur, conditions qui s'appliquent intégralement aux Produits fournis par Dstny.

Dstny se réserve le droit de proposer au public de nouvelles versions des softphones, dans lesquelles les fonctionnalités et le mode d'utilisation de l'application peuvent être différents des versions précédentes.

#### **Appli DCC**

L'accès par le Client et ses utilisateurs aux fonctionnalités CC les plus importantes à partir d'un appareil mobile est possible au moyen de l'application DCC.

L'application DCC est fournie aux utilisateurs du Client par le biais d'une licence non portable, non exclusive et limitée permettant l'utilisation, sur tout appareil mobile prévu à cette fin, de l'application DCC exclusivement à des fins personnelles et non commerciales et conformément au Contrat.

Les textes, les images, les fichiers vidéo et/ou fichiers sont affichés à l'aide de l'application DCC et tous les droits et dérivés sont la propriété exclusive de Dstny ou de ses concédants de licence et ne peuvent être reproduits ou divulgués à des tiers.

Le Client s'engage à ne pas (i) décompiler ou soumettre à des actes de rétro-ingénierie l'application DCC afin de reproduire et/ou traduire son code source, (ii) copier, distribuer, concéder sous licence l'application DCC ou en créer des œuvres dérivées, et (iii) utiliser l'application DCC d'une manière contraire à la loi et/ou au cadre réglementaire applicable, et se porte garant du respect de ces dispositions par ses utilisateurs.

Bien que Dstny s'efforce de mettre à disposition l'application DCC exempte d'erreurs, celle-ci n'est fournie qu'en l'état et sans garantie. Son utilisation

s'effectue donc exclusivement aux risques et périls du Client ou de l'utilisateur.

En cas de défauts de fonctionnement de l'application DCC, tout sera mis en œuvre afin de les corriger dans les plus brefs délais. Toutefois, d'éventuelles erreurs techniques ou défauts dans l'application DCC ne sont pas exclus. Dstny ne s'engage pas à fournir des services de maintenance et de support en relation avec l'application DCC.

Dstny se réserve le droit de proposer au public de nouvelles versions de l'application DCC, dans lesquelles les fonctionnalités et le mode d'utilisation de l'application peuvent être différents des versions précédentes.

Les données saisies par le Client et ses utilisateurs ou générées par l'application DCC peuvent être traitées dans les fichiers automatisés de Dstny.

Dans les autres cas, Dstny ne traitera et ne transférera à des tiers aucune donnée.

Dstny prend les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données à caractère personnel contre la destruction accidentelle ou illicite, le vol, la perte, l'altération et tout autre accès ou traitement non autorisé.

### **4.3. Fonctionnalités de central téléphonique PBX**

En ce qui concerne les fonctionnalités de central téléphonique PBX pour le traitement des appels téléphoniques entrants et sortants fixes ou mobiles, les Conditions particulières relatives au service de téléphonie fixe de Dstny, au service de téléphonie mobile de Dstny et au service d'Internet de Dstny s'appliquent également, de même que les tarifs correspondants applicables pour les frais d'appel correspondants.

Les appels effectués par le Client ou ses utilisateurs à partir de l'application DCC sont considérés comme des appels sortants mobiles ou fixes. Les tarifs en vigueur s'y appliquent.

En tout état de cause, le Client confirme avoir pris connaissance de l'indisponibilité des numéros d'urgence par l'utilisation nomade du Service de Communications dans le Cloud et s'engage à en informer les utilisateurs du Service de Communications dans le Cloud.

Dstny décline donc toute responsabilité à cet égard.