

## Conditions Particulières Téléphonie IP BIRD

### Article1: Introduction

Le présent document définit les Conditions Particulières appliquée par BIRD pour le service de téléphonie sur IP qui viennent compléter ou remplacer les articles définis dans les conditions Générales BIRD.

### Article2: Fourniture du service

#### 2.1 Description / Généralités

Le Service consiste en l'acheminement des communications téléphoniques, locales, nationales ou internationales, depuis ou en direction d'un service de téléphonie BIRD.

Le Service peut également être utilisé pour des fonctionnalités complémentaires, telles que la réception de télécopies, un service de répondeur, etc., au choix du Client.

Le Service permet d'émettre des appels à destination d'une liste préétablie de pays. BIRD se réserve la possibilité de modifier tout ou partie de cette liste pour ajouter de nouvelles destinations. Dans l'hypothèse de la suspension d'une destination, BIRD en informera le Client par l'envoi d'un courriel à l'adresse indiquée par le Client.

La grille tarifaire pour l'ensemble des destinations ainsi que pour le hors forfait accessibles depuis le réseau BIRD est consultable depuis le site BIRD et/ou sera jointe avec la Proposition Commerciale.

Le Service ne permet pas d'accéder aux services Minitel.

Le Service donne accès aux appels d'urgence, les informations du titulaire du service sont alors transmises aux services d'urgence ainsi que l'adresse de facturation renseignée pour permettre la géolocalisation de l'appel.

Toutefois, BIRD rappelle que l'appel sera transmis au centre d'appel compétent dans la zone géographique correspondant à l'adresse indiquée par le Client dans son interface de gestion.

Les appels à destination des numéros BIRD sont soumis à la seule grille tarifaire de l'opérateur de l'appelant.

#### 2.2 Forfait illimité fixe (Ligne SIP Pro)

Par ligne, le Client peut appeler en illimité quatre-vingt-dix-neuf (99) numéros de téléphonie fixe différents chaque mois, sous réserve que ceux-ci correspondent à l'une des destinations figurant sur la liste accessible sur le site BIRD et/ou jointe avec la Proposition Commerciale.

Ces 99 numéros illimités sont les 99 premiers numéros composés par le Client lors de l'utilisation du Service pour le mois civil en cours, et correspondant à un numéro de téléphonie fixe d'une destination comprise dans le forfait.

Cette liste de 99 numéros est automatiquement remise à zéro le mois civil suivant.

Tout appel émis au-delà de ces 99 numéros différents sera facturé à la seconde sur la base tarifaire définie dans l'article 2.1.

Les soixante (60) premières minutes de chaque appel émis à destination de l'un de ces 99 numéros illimités sont comprises dans le forfait, au-delà chaque seconde supplémentaire est facturée hors forfait sur la base tarifaire définie dans l'article 2.1.

Dans le cadre d'appels simultanés à destination de numéros illimités, chaque appel sera compris dans le forfait lors des 60 premières minutes de communication et fera l'objet d'une facturation hors forfait au-delà.

Les appels à destination des numéros BIRD sont gratuits.

Les appels à destination des numéros de téléphones fixes (hors destinations comprises dans le forfait illimité) et mobiles, en France et à l'international, sont facturés à la seconde sur la base tarifaire définie dans l'article 2.1.

#### 2.3 Forfait mobiles illimité (Ligne SIP totale)

Inclue l'article 2.2.

Par ligne, le Client peut appeler en illimité chaque mois, quatre-vingt-dix-neuf (99) numéros différents correspondant à des opérateurs de téléphonie mobile en France.

Ces 99 numéros illimités sont les 99 premiers numéros composés par le Client lors de l'utilisation du Service pour le mois civil en cours, et correspondant à un numéro de téléphonie mobile français. La liste de 99 numéros est calculée indépendamment de la liste définie par l'article 2.2 des présentes et correspondant aux appels à destination des numéros de téléphonie fixe.

Cette liste de 99 numéros est automatiquement remise à zéro le mois civil suivant.

Tout appel émis au-delà de ces 99 numéros différents sera facturé à la seconde sur la base tarifaire définie dans l'article 2.1.

Les soixante (60) premières minutes de chaque appel émis à destination de l'un de ces 99 numéros illimités sont comprises dans le forfait, au-delà chaque seconde supplémentaire est facturée hors forfait sur la base tarifaire définie dans l'article 2.1.

Dans le cadre d'appels simultanés à destination de numéros illimités, chaque appel sera compris dans le forfait lors des 60 premières minutes de communication et fera l'objet d'une facturation hors forfait au-delà.

Les appels à destination des numéros de téléphones mobiles à l'international sont facturés à la seconde sur la base tarifaire définie dans l'article 2.1.

Fonctions de redirection et d'automatisation vers mobile non prise en charge, facturées hors-forfait à la seconde sur la base tarifaire définie dans l'article 2.1.

#### 2.4 Forfait Série Limitée (Ligne SIP totale FSL)

Ce forfait à Série Limitée reprend les conditions de l'offre décrite dans l'article 2.2 avec les particularités suivantes :

- Un tarif préférentiel que BIRD fait profiter au Client en fonction des disponibilités de ce type d'offre.
- Il s'agit d'une offre occasionnelle, limitée et non garantie dans le temps.
- La mise à disposition par BIRD d'un téléphone sous Caution est obligatoire dans les conditions de l'article 2.2.
- La supervision entre postes peut, dans certains cas, ne pas être opérationnelle.
- L'offre ne peut être garantie dans la durée et ainsi évoluer vers une offre standard, SIP Pro ou SIP totale, au choix du Client. La tarification correspondante à l'offre retenue sera alors appliquée.
- L'offre étant sans engagement, le Client pourra à tout moment résilier la ligne.

## 2.5 Numéro

Le Client peut choisir un ou plusieurs numéros de téléphone pour utiliser le Service.

Les numéros de téléphone français sont exclusivement réservés aux utilisateurs résidant en France métropolitaine selon pièces justificatives.

Conformément à la réglementation, ce numéro ne peut être ni cédé, ni vendu, ni faire l'objet d'un droit de propriété intellectuelle.

Ce numéro ne peut être considéré comme définitivement attribué au Client, BIRD pouvant être contrainte de modifier le numéro notamment à la suite d'une décision rendue par l'ARCEP dans le cadre de la gestion du plan de numérotation.

Le Client peut perdre son numéro de téléphone dans les hypothèses suivantes: déménagement hors zone...

Lors des appels sortants, le numéro du Client est par défaut affiché sur le terminal destinataire de l'appel.

Le Client a la possibilité de masquer l'affichage de son numéro de téléphone lors d'appels sortants.

Le Client peut choisir depuis son interface de gestion la fonctionnalité qu'il souhaite attacher à ses numéros de téléphone.

Un numéro peut être utilisé pour les finalités suivantes :

- La réalisation d'appels téléphoniques entrants / sortants.
- Répondeur téléphonique: les messages vocaux sont alors convertis au format «WMV» et transmis au Client par courriel directement à son adresse électronique préalablement renseignée.
- Télécopie : le numéro est alors un terminal de réception de télécopies, celles-ci sont converties au format « PDF » et envoyées par courriel au Client directement à son adresse électronique préalablement renseignée.

Le Client peut, s'il le souhaite, souscrire un numéro Alias qu'il pourra rattacher à une ligne déjà activée sous réserve du paiement des frais de mise en service et d'une redevance mensuelle.

### Article3: Mise à disposition du matériel

En contrepartie de la mise à disposition à titre gratuit du Matériel par BIRD, le Client versera un Caution. Le montant de cette Caution peut varier selon l'équipement choisi par le Client. Les modalités de gestion de la caution sont précisées dans l'article 12.4.

La mise à disposition du Matériel n'entraîne aucun transfert de propriété. Le Matériel reste la propriété exclusive de BIRD. Le Client s'engage à ne pas retirer ou cacher les mentions de propriété apposées sur le matériel par BIRD.

Le Client s'interdit à ce titre tout acte de disposition du Matériel tel que vente, location, prêt, etc., ainsi que toute intervention technique sur le matériel telle que, à titre non exhaustif: ouverture du matériel, modification des applications, logiciels installés... Pour toute question concernant le matériel, BIRD reste à la disposition du Client.

Le Client agit comme gardien du matériel à compter de la livraison et pendant toute la période pendant laquelle il en a jouissance.

### Article4: Obligation du Client

Le Client s'engage à disposer du pouvoir, de l'autorité et de la capacité nécessaires à la conclusion et à l'exécution des obligations prévues aux présentes.

Le Client s'engage à communiquer et à justifier à BIRD ses coordonnées, lieu de résidence ainsi qu'à procéder à leur mise à jour régulièrement.

Il appartient au Client de transmettre des informations valides permettant son identification.

Il s'engage à communiquer les documents à jour dès que nécessaire.

Le Client s'engage à utiliser le Service conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Le Client est seul responsable des appels effectués depuis le Service. Tout appel réalisé depuis le Service lui sera facturé conformément à l'offre souscrite.

Le Client reconnaît que la société BIRD peut être amenée à lui transmettre des recommandations techniques visant à améliorer la qualité du Service et/ou sa sécurité et s'engage à ce titre à se connecter régulièrement à son interface de gestion ainsi qu'à son service de messagerie électronique.

Le Client reconnaît que la société BIRD peut être amenée, dans le but d'améliorer la qualité du Service, à effectuer des interventions techniques sur ses infrastructures susceptibles d'altérer le bon fonctionnement du Service ou de le suspendre pour une durée limitée. BIRD se bornera à communiquer préalablement par l'intermédiaire de l'ensemble des moyens de communication dont elle dispose, les modalités de l'interruption du Service ainsi que la durée estimée de la coupure du service.

Le Client s'engage à utiliser des équipements de télécommunication conformes à la réglementation en vigueur, et à utiliser le Service conformément aux dispositions du présent Contrat.

Le Client s'engage notamment à ne pas utiliser le Service pour des tentatives d'escroqueries téléphoniques, méthodes de prospection abusive sans consentement préalable ou pour toute utilisation portant atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs et à vérifier la conformité et la légalité de l'utilisation du Service dans le pays de réception du Service.

L'utilisation de robots en tous genres est strictement prohibée et entraînera la suspension immédiate et sans préavis du service souscrit par le Client.

Le Client qui a la qualité de consommateur, s'engage à utiliser le service en bon père de famille au sens des dispositions du code civil mais également de la jurisprudence actuelle. Toute consommation manifestement abusive du service entraînera la possibilité pour BIRD de limiter ou de suspendre tout ou partie du Service.

En cas d'utilisation considérée comme abusive, BIRD se réserve le droit de suspendre le Service du Client. Dans la mesure du possible, BIRD l'avertira que l'utilisation du Service fait l'objet d'une utilisation non-conforme ou manifestement abusive. BIRD informera le Client de la situation et l'invitera, le cas échéant, à vérifier l'adéquation de l'offre souscrite avec ses besoins.

De façon générale, toute utilisation non conforme aux présentes entraînera la possibilité pour BIRD de suspendre le Service.

Le Client s'interdit toute opération de "spoofing" qui consiste à transmettre un autre numéro de téléphone comme numéro appelant en lieu et place du véritable numéro de téléphone utilisé pour réaliser la communication.

Le Client reconnaît le droit de BIRD de limiter tout ou partie du Service lorsque celui-ci ne respecte pas les présentes conditions particulières, ou qu'il a atteint le montant maximal de réserve de communications tel que décrit dans l'Article 14.

Le Client s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires à la non divulgation ou utilisation illicite de son mot de passe remis confidentiellement par BIRD et permettant l'accès à son interface de gestion.

### **Article 5: Responsabilité du Client**

Le Client supportera seul les conséquences du défaut de fonctionnement du Service consécutif à toute utilisation, par les membres de son personnel ou par toute personne auquel le Client aura donné accès au Service. De même, le Client supporte seul les conséquences de la perte ou le vol du ou des mots de passe transmis par BIRD dans le cadre du Service, une présomption d'utilisation porte à ce titre sur le Client.

Le Client est responsable de toute modification apportée à la configuration définie par BIRD ainsi que des conséquences éventuelles de celle-ci.

Il appartient au Client de signaler à BIRD tout incident technique rencontré lors de l'utilisation du Service.

L'usage du Service implique l'utilisation de logiciels protégés par le droit de la propriété intellectuelle et propriété de BIRD ou autre.

### **Article 6: Obligations de BIRD**

Les obligations souscrites par BIRD sont des obligations de moyen.

BIRD s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du Service, mais ne peut être responsable des prestations dépendant d'autres opérateurs.

Le Client reconnaît avoir conscience de l'intervention d'autres opérateurs dans le cheminement des appels.

### **Article 7: Responsabilité de BIRD**

La responsabilité de BIRD ne pourra être recherchée en cas de :

- faute, négligence, omission ou défaillance du Client, non-respect des conseils donnés
- fait imprévisible et insurmontable d'un tiers au contrat
- événement ou incident indépendant de la volonté de BIRD
- détérioration de l'application
- mauvaise utilisation des terminaux par le Client ou par ses préposés
- Intervention d'un tiers non autorisé par le Client
- Difficulté incombant au fournisseur d'accès Internet du Client ou aux relations contractuelles entre le Client et ledit fournisseur.
- Acheminement de la communication liée à d'autres opérateurs de télécommunications.
- Perturbations météorologiques.

La responsabilité de BIRD ne saurait être engagée en raison de la nature ou du contenu des messages ou des informations acheminées par le réseau, ou de toute intervention de tiers, ou encore de tout événement lié à la non-conformité de l'installation électrique du Client, de tout câblage ou réseau wifi.

BIRD ne garantit pas que le Service fonctionnera sans aucune discontinuité. En cas de défaillance du Service, BIRD notifiera au Client la défaillance en cause, en l'informant de sa nature et fera ses meilleurs efforts pour remédier à cette défaillance.

Les réparations dues par BIRD en cas de défaillance du Service qui résulterait d'une faute établie à son encontre correspondront au préjudice direct, personnel et certain lié à la défaillance en cause, à l'exclusion expresse de tout dommage indirect.

En raison de la grande technicité de la conversion des messages de répondeur au format électronique et de leur transmission par courriel, BIRD n'est tenue que d'une obligation de moyen en ce qui concerne l'acheminement des messages sur la boîte de messagerie du Client.

En aucun cas, en présence d'un Client professionnel, à l'exclusion de ceux susceptibles d'être considérés comme consommateurs au sens du Code de la Consommation, BIRD ne pourra être tenue responsable des préjudices indirects, c'est à dire tous ceux qui ne résultent pas directement et exclusivement de la défaillance partielle ou totale du Service fourni par BIRD, tels que préjudice commercial, perte de commandes, atteinte à l'image de marque, trouble commercial quelconque, perte de

bénéfices ou de clients (par exemple, divulgation inopportune d'informations confidentielles les concernant par suite de défectuosité ou de piratage du système), pour lesquels le Client sera son propre assureur ou pourra contracter les assurances appropriées.

Toute action dirigée contre le Client par un tiers constitue un préjudice indirect et par conséquent, n'ouvre pas droit à réparation. En tout état de cause, le montant des dommages intérêts qui pourraient être mis à la charge de BIRD, si sa responsabilité était engagée, sera limité au montant des sommes effectivement versées par le Client à BIRD pour la période considérée ou facturées au Client par BIRD ou au montant des sommes correspondant au prix de la prestation, pour la part du Service pour laquelle la responsabilité de BIRD a été retenue. Sera pris en considération le montant le plus faible de ces sommes.

Pour des raisons liées à la sécurité des réseaux et à la qualité des services, BIRD informe le Client qu'elle pourrait être amenée à surveiller le Service. Elle s'engage, le cas échéant, à respecter en toute hypothèse le droit à la vie privée des personnes concernées.

## **Article8: Force majeur**

La responsabilité de BIRD ne sera pas engagée pour tout cas de Force Majeure tel que reconnu par la jurisprudence, et notamment :

Si l'exécution du contrat, ou de toute obligation incombant à BIRD au titre des présentes, se trouvait empêchée, limitée ou perturbée du fait d'incendie, explosion, défaillance des réseaux de transmission, effondrement des installations, épidémie, tremblement de terre, inondation, panne d'électricité, guerre, embargo, loi, injonction, demande ou exigence de tout gouvernement, grève, boycott, ou autre circonstance hors du contrôle raisonnable de BIRD, alors BIRD, sous réserve d'une prompt notification au Client, sera dispensée de l'exécution de ses obligations dans la limite de cet empêchement, limitation ou perturbation, et le Client sera de la même manière dispensé de l'exécution de ses obligations dans la mesure où les obligations de cette partie sont relatives à l'exécution ainsi empêchée, limitée ou dérangée, sous réserve que la partie ainsi affectée fasse ses meilleurs efforts pour éviter ou pallier de telles causes d'inexécution et que les deux parties procèdent avec promptitude dès lors que de telles causes auront cessé ou été supprimées.

La partie affectée par un Cas de Force Majeure devra tenir l'autre partie régulièrement informée par courrier électronique des pronostics de suppression ou de rétablissement de ce Cas de Force Majeure.

Si les effets d'un Cas de Force Majeure devaient avoir une durée supérieure à 30 jours, le contrat pourra être résilié de plein droit à la demande de l'une ou l'autre partie, sans droit à indemnité de part et d'autre.

## **Article9: Annuaire**

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, BIRD est tenue de mettre à disposition de toute société editrice d'un service d'annuaire ou de renseignements téléphoniques, les informations relatives aux utilisateurs du Service.

Il appartient au Client d'éditer via son interface de gestion les informations qu'il souhaite voir publier dans les services d'annuaire.

Le Client peut toutefois s'opposer par l'intermédiaire de son interface de gestion, à ce que ses informations personnelles (numéros de téléphone + coordonnées) soient publiées par ces sociétés.

Ces informations seront utilisées, conformément à la loi, pour déterminer le routage des appels d'urgence vers le centre d'appels le plus proche.

## **Article10: Délais de mise en service**

Le délai de mise en service d'une ligne SIP ne nécessite que quelques heures, cependant la mise à disposition du téléphone IP en location associé à cette ligne peut nécessiter un délai supplémentaire de 48h ouvrées.

## **Article11: Portabilité**

Lors de la souscription d'un service de téléphonie auprès de BIRD avec demande de portabilité, le Client donne mandat à BIRD pour effectuer toutes les démarches nécessaires à la portabilité de tous ses numéros auprès de son précédent opérateur. Cette demande a également pour effet de procéder à la résiliation de son précédent contrat d'abonnement souscrit auprès d'un autre opérateur. Dans le cas de numéros SDA, la liste de tous les numéros SDA ainsi que le numéro de tête de réseau devront être communiqués à BIRD.

La demande de portabilité est soumise à l'appréciation de l'opérateur de boucle locale, BIRD tiendra informé le Client de la demande de portabilité.

La demande de portabilité ne pourra aboutir favorablement que si l'adresse de raccordement du numéro de la ligne en question correspond bien à l'adresse exacte du Client. Que ce soit pour une ligne active ou inactive.

BIRD ne peut garantir le délai de portabilité transmis par l'opérateur de boucle locale et ne saurait voir sa responsabilité engagée en cas de non-respect du délai annoncé par ce dernier.

La portabilité ne peut être demandée qu'à la souscription du service, toute demande ultérieure ne pourra être accueillie favorablement par BIRD.

## **Article12: Facturation**

### **12.1 Frais de mise en service**

La souscription d'un service téléphonie VOIP impose le paiement de frais de mise en service correspondant à l'activation de la ligne, et du numéro de téléphone qui se fera selon la modalité suivante:

- 100% à la signature de la commande, options et locations comprises.

## 12.2 Abonnements et/ou locations

La souscription d'un service téléphonie VOIP impose le paiement d'un abonnement mensuel et de la location d'un poste téléphonique adapté qui se fera selon la modalité suivante:

- 100% à la signature de la commande puis à l'édition de chaque facture mensuelle.

## 12.3 Accessoires

Les accessoires seront facturés selon la modalité suivante:

- 100% à la signature de la commande.

## 12.4 Caution

Une caution sur le matériel mis à disposition par BIRD, sous forme de location ou non, sera facturée et encaissée selon la modalité suivante:

- 100% à la signature de la commande.

Cette caution sera remboursée à restitution du matériel tel que décrit dans l'Article16.

## 12.5 Frais de résiliation d'une ligne SIP

Les frais de résiliation d'une ligne SIP sont inclus dans les frais d'ouverture de la ligne en question.

## 12.6 Mode de facturation

L'offre à la seconde correspond à une consommation dite à la seconde, seuls les appels effectués étant facturés au Client, sur la base des tarifs accessibles dans la grille tarifaire.

Une offre forfaitaire consiste au paiement d'un montant déterminé correspondant à une consommation mensuelle prédéfinie exprimée en Heures. Tout appel supplémentaire effectué à l'issue de la consommation du forfait horaire, et/ou à destination de numéros spéciaux, et/ou à destinations de pays non compris dans le forfait du Client sera facturé hors forfait.

Dans le cas d'une offre à la seconde ou forfaitaire, le décompte est effectué à la seconde.

## 12.7 Options complémentaires

Le Client peut choisir de souscrire des options complémentaires qu'il pourra associer aux offres souscrites. Celles-ci pourront faire l'objet d'une facturation à l'installation ou mensuelle selon les cas.

## Article13: Durée du contrat

Le contrat est souscrit pour une durée indéterminée, sans durée minimum d'engagement. Le contrat est renouvelé chaque mois par tacite reconduction, et peut être résilié à tout moment par le Client sur simple demande par messagerie électronique auprès de BIRD.

Cependant la demande de résiliation sera prise en compte lors la facturation qui suivra la date de demande de résiliation. Pendant toute la durée entre la date de demande de résiliation et la date d'édition de la facture, l'annulation de la demande restera possible.

## Article14: Dépôt de garantie pour toute consommation hors forfait, ou à la seconde

BIRD détermine préalablement et pour toute souscription d'un compte de facturation, une somme fixe correspondant au montant total pour lequel le Client est en mesure d'effectuer des appels hors forfait ou à la seconde. Ce montant est fixé à cent cinquante Euros (150€) de hors forfait par compte de facturation.

Lorsque le Client atteint la limite de consommation prédéfinie, l'ensemble des lignes rattachées à son compte de facturation sont limitées à la seule réception d'appels entrants dans le cadre d'une consommation à la seconde, et/ou aux seules destinations contractuellement prévues dans le forfait souscrit par le Client.

La limite de consommation hors forfait ou à la seconde peut toutefois être augmentée par le Client. En ce sens il peut effectuer une ou plusieurs commande(s) auprès de BIRD, celui-ci ne constituant en aucun cas un acompte et ne dispense nullement le Client du paiement ponctuel des sommes dues.

Le dépôt de garantie ne peut être restitué au Client, même partiellement, pendant l'exécution du contrat. La somme versée demeure bloquée jusqu'à la résiliation du contrat par l'une des parties ou en cas de non renouvellement automatique.

BIRD rappelle au Client qu'il peut survenir un délai de trois (3) jours ouvrés à compter de la date de réception de la demande par BIRD avant que le dépôt de garantie soit disponible pour le Client.

Le Client recevra la facture correspondant au versement d'un dépôt de garantie dans un délai de 72 heures à compter de la réception effective du règlement par BIRD.

A défaut, il appartient au Client de se rapprocher de BIRD pour obtenir un complément d'informations.

Par dérogation aux conditions générales de service, le Client ne peut invoquer le droit de rétractation pour tout règlement d'un dépôt de garantie, la modification de son plafond de consommation intervenant immédiatement à compter de la validation de son règlement.

Cette limite de consommation est applicable à l'ensemble des lignes. Le montant total des consommations hors forfait ou à la seconde pour chacune des lignes ne peut excéder le montant déterminé par BIRD ou par le Client le cas échéant.

En cas de résiliation ou de non renouvellement automatique du contrat, BIRD procédera à la restitution du dépôt de garantie versé par le Client dans un délai de dix (10) jours suivant la date d'échéance ou de la résiliation effective de son contrat. BIRD se réserve la possibilité de déduire du dépôt de garantie les éventuels impayés.

## Article15: Défaillance technique du matériel

En cas de défaillance technique du Matériel, le Client s'engage à prendre contact avec le BIRD pour préciser le problème technique rencontré. BIRD ouvrira un rapport d'incident contenant le détail de la panne rencontrée et invitera le cas échéant le Client à expédier à ses frais le matériel défectueux.

Dès réception, BIRD se bornera à étudier le Matériel du Client et dans la mesure du possible procédera aux réparations nécessaires.

En cas de problème nécessitant un temps d'intervention supérieur à 72 heures ouvrées, BIRD expédiera au Client un nouveau Matériel équivalent à celui initialement mis à disposition.

## Article16: Restitution du matériel et de la Caution

### 16.1 Restitution du matériel par le Client

Dans un délai de quinze (15) jours à l'issue du Contrat, et quelle que soit la cause, le Client s'engage à expédier l'ensemble des Matériels mis à sa disposition par BIRD à l'adresse suivante:

BIRD - 35 rue Rouget de Lisle - 71300 Montceau-les-Mines.

A défaut de restitution du Matériel mis à disposition dans le délai imparti, ou en l'absence de document permettant l'identification du Client, BIRD conservera la Caution versée par le Client lors de la commande de son terminal d'appel.

En cas de retour incomplet et/ou si le Matériel ou ses accessoires sont défectueux, BIRD pourra facturer au Client le coût des pièces manquantes et de la main d'œuvre. En cas de remplacement total du Matériel, la totalité de la Caution sera conservée par BIRD.

### 16.2 Restitution de la Caution par BIRD

La Caution est reversée au Client dans un délai de dix (10) jours suivant la réception par BIRD de l'ensemble des Matériels mis à disposition du Client. BIRD se réserve la possibilité de déduire de la Caution les éventuels coûts liés à une remise en état du Matériels et des éventuels impayés. La Caution ne constitue pas un acompte et ne dispense en aucun cas le Client du paiement des sommes dues. BIRD rappelle au Client que le ou les Matériels ne doivent pas être jetés parmi les ordures ménagères, mais être déposés en déchetterie ou à faire reprendre dans un centre spécialisé ou par BIRD.

## Article17: Perte, vol, détérioration

En cas de perte, vol ou détérioration (choc, dommage électrique...) du Matériel, le Client s'engage à en avvertir BIRD dans un délai de huit (8) jours à compter de la découverte de l'évènement. Un nouveau Matériel pourra être expédié par BIRD au Client, sous réserve du paiement par le Client du coût correspondant au Matériel abîmé, détérioré ou perdu, et du renvoi dans les dix (10) jours à compter de la réception du nouveau Matériel par le Client du Matériel abîmé ou détérioré.

Par ailleurs, BIRD recommande au Client d'assurer le Matériel mis à disposition auprès de sa compagnie d'assurance.

## Définitions :

**Adaptateur SIP:** Adaptateur permettant l'utilisation de poste téléphonique « classique » sur ligne SIP.

**ARCEP:** Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes.

**Client :** Personne physique ou morale, domiciliée dans un État membre de l'Union Européenne ou en Suisse, signataire des conditions contractuelles générales et particulières de BIRD pour tout service souscrit auprès de la société BIRD.

**Caution:** Somme versée par le Client à BIRD à titre de garantie en contrepartie de la mise à disposition du matériel choisi par le Client dans le cadre d'une offre Ligne SIP avec téléphone incluse.

**Dépôt de garantie:** Somme versée par le Client à BIRD à titre de garantie en contrepartie de l'augmentation de sa limite de consommation hors forfait ou à la seconde.

**Frais de mise en service:** Frais facturés au Client par BIRD lors du rattachement d'un numéro de téléphone à un compte facturation et correspondant aux frais de routage effectués par BIRD pour le numéro sélectionné par le Client.

**Identifiant Client:** Compte Client pour tout service souscrit auprès de BIRD et permettant l'accès à l'interface de gestion.

**Interface de gestion:** Espace "Manager" accessible par le Client après identification par l'entrée de son identifiant Client et mot de passe correspondant.

**IP:** « Internet Protocol », protocole de communication de réseau informatique conçu pour être utilisé par Internet.

**Ligne SIP:** Ligne téléphonique utilisant le protocole SIP.

**Mbps:** « Mégabits par seconde » unité de mesure pour exprimer le débit ou la bande passante pour la transmission de données numériques par unité de temps aussi bien en informatique qu'en télécommunication.

**Numéro Alias:** Numéro supplémentaire souscrit par le Client lui permettant d'assurer la redirection automatique des appels vers un autre numéro préalablement attribué par BIRD lors de la souscription d'un forfait.

**Portabilité:** opération permettant au Client de conserver son numéro de téléphone attribué précédemment par un autre opérateur de télécommunications, lors de la souscription d'un service de téléphonie auprès de BIRD.

**QoS:** « Quality of Service » ou Qualité de service. Capacité à véhiculer dans de bonnes conditions un type de trafic donné, en termes de disponibilité, débit, délais de transmission, gigue, taux de perte de paquets...

**RJ45:** *Format de connectique couramment utilisé dans les réseaux informatique.*

**SDA:** *« Sélection Direct à l'Arrivée » - Technique en télécommunication qui permet d'atteindre directement un interlocuteur depuis l'extérieur sans passer par un standard.*

**Service:** *Désigne l'ensemble des services fournis par BIRD conformément aux contrats souscrits par le Client.*

**S.I.P.:** *« Session Initiation Protocol », ou logiciel SIP, est un protocole de voix sur IP de type pair à pair. Le SIP supporte également des services de visiophonie.*

**Site BIRD:** *Site web de la société BIRD accessible depuis le réseau internet à l'adresse <http://bird-net.fr> à partir d'un accès internet.*

**T0:** *Accès de base pour standard RNIS comprenant 2 canaux B et un canal D pour la signalisation. Ce type d'accès permet 2 communications téléphoniques simultanées.*

**Télécopie:** *Le numéro BIRD peut être utilisé comme terminal de réception de télécopies, celles-ci sont converties au format pdf et envoyées par courriel au Client directement à son adresse électronique préalablement renseignée par lui.*

**VOIP:** *Technique également appelée "voix sur IP" utilisée pour transporter la voix à travers des paquets IP standards.*