

**KOMPaaS.tech GmbH**  
**Annexe No. 3 à l'Offre**  
**Contrat sur la prestation de Services de PBX Virtuel**

Annexe No. 3 à l'Offre  
Contrat sur la prestation de Services de PBX Virtuel

|                                                                      |   |
|----------------------------------------------------------------------|---|
| 1. Description du Service .....                                      | 3 |
| 2. Procédure d'accès au Service .....                                | 3 |
| 3. Coût et procédure de paiement du Service .....                    | 4 |
| 4. Restrictions (caractéristiques) de la prestation du Service ..... | 5 |
| 5. Conditions supplémentaires .....                                  | 6 |

## **Annexe No. 3 à l'Offre**

### **Contrat sur la prestation de Services de PBX Virtuel**

#### **1. Description du Service**

1.1. Les activités de l'Opérateur consistent à fournir à l'Abonné un accès au système de Service de central téléphonique automatique virtuel (SaaS), y compris la fourniture d'espace disque à l'usage de l'Abonné.

1.2 La fonctionnalité du Service de PBX Virtuel (ci-après dénommé PBXV) est :

- Menu vocal SVI
- Renvoi d'appel
- Plan unifié de numéros courts
- API
- Surveillance en ligne
- Message d'accueil vocal
- Enregistrement des conversations
- Listes noires et blanches
- Appel en attente
- Transfert d'appel
- Statistiques d'appels
- Constructeur de routage
- Messagerie vocale
- Fax virtuel
- Sélection d'un numéro pour un appel sortant
- Intégration avec les systèmes CRM
- Reconnaissance vocale Speech-to-Text/Text-to-Speech
- Souffleur
- Contrôleur de robot

1.3 Pour la fourniture d'accès au Service PBXV, l'Opérateur fournit à l'Appelant un accès au compte MyKOMPaaS et des Services d'informations sur le système : informations sur les frais, l'état du compte du Client, ainsi que d'autres informations contractuelles et des services de référence, stipulés par la législation.

#### **2. Procédure d'accès au Service**

2.1. L'activation du Service est effectuée via le Compte MyKOMPaaS par l'Abonné lui-même ou par le responsable de l'Opérateur à la demande de l'Abonné.

- 2.2. L'Opérateur prévient l'Abonné de la réalisation de l'ensemble des travaux de connexion de l'Abonné au Service en informant l'Abonné par SMS. Dans ce SMS, l'Abonné reçoit des identifiants d'accès au Service.
- 2.3. Pour accéder au service, l'Interface est utilisée et les identifiants sont utilisés pour l'autorisation dans l'Interface.
- 2.4. L'Opérateur fournit à l'Abonné l'accès au Service si cela est techniquement possible, y compris compte tenu des paramètres déclarés par l'Abonné.
- 2.5. L'accès au Service est fourni à l'Abonné à partir du moment où l'Abonné se connecte au Service et jusqu'à ce que l'Opérateur refuse la prestation du Service par les modalités précisées à l'article 13 de l'Offre ou jusqu'à ce que le Service soit résilié par l'Opérateur, conformément à la procédure précisée à la clause 13.1 de l'Offre.
- 2.6. La date de début du Service est la date à laquelle l'Opérateur fournit l'accès au Service.
- 2.7. L'utilisation du Service s'effectue au travers de l'Interface à l'aide des Identifiants reçus par l'Abonné.
- 2.8. A partir du moment de l'activation du Service et jusqu'à sa déconnexion, l'Abonné a le droit d'accéder au Service.
- 2.9. A partir du moment de l'activation du Service et jusqu'au moment de sa déconnexion, l'Opérateur met à la disposition de l'Abonné un espace disque sur le complexe matériel et logiciel à des fins de stockage de toutes les données créées par l'Abonné lors de l'utilisation du Service. L'Opérateur n'a pas accès aux données et fichiers de l'Abonné placés par l'Abonné sur l'espace disque mis à sa disposition et ne les analyse pas. L'Abonné est entièrement responsable de toutes les informations contenues sur l'espace disque mis à sa disposition par l'Opérateur pour son utilisation et s'engage à respecter les exigences de la législation en vigueur et des présentes Conditions Générales.
- 2.10. L'Abonné a le droit d'ajouter/supprimer par lui-même des Utilisateurs du Service dans le Compte MyKOMPaaS.
- 2.10.1 Le Service est désactivé de manière indépendante par l'Abonné selon les modalités définies sur le site Internet de l'Opérateur [www.kompaas.tech](http://www.kompaas.tech).
- 2.10.2 Au plus tard le jour suivant la date de déconnexion du Service, les données de l'Abonné et des Utilisateurs dans le cadre de ce Service sont automatiquement archivées pendant 90 jours puis sont supprimées sans aucune sauvegarde.
- 2.10.3 La désactivation du Service peut être effectuée par l'Opérateur de manière unilatérale et extrajudiciaire conformément à la clause 13.1 de l'Offre en cas de résiliation des présentes Conditions et en cas de manquement par l'Abonné aux exigences des Services de paiement.
- 2.10.4 L'Opérateur a également le droit de désactiver unilatéralement le Service à l'Abonné en cas de transgression des exigences de la Section 4 de l'Offre, à condition que l'Abonné soit averti à l'avance d'au moins de 30 (trente) jours calendrier via le Compte MyKOMPaaS (si cette notification est applicable). L'Abonné aura la possibilité de remédier à la violation dans ce délai. S'il persiste, l'Opérateur peut procéder à la déconnexion et exiger une indemnité pour les pertes subies en raison de la violation de l'article 4.7 de la présente Offre, avec un préavis écrit.

### 3. Coût et procédure de paiement du Service

- 3.1. Le paiement des Services fournis à l'Abonné est effectué de la manière et pour le montant

fixés par le Contrat, le présent Contrat, conformément à la composition des Services spécifiés dans le Compte MyKOMPaaS et à la tarification publiée sur le site web [www.kompaas.tech](http://www.kompaas.tech).

3.2. Les paiements mensuels fournis dans le cadre des Services spécifiés dans le Compte MyKOMPaaS, le présent Contrat et les tarifs publiés sur le site web [www.kompaas.tech](http://www.kompaas.tech) commencent à s'appliquer à partir de la date d'activation du Service.

3.3. L'Abonné, conformément aux termes du Contrat et à la clause 3.1 du présent Contrat, effectue un paiement sur le compte de l'Opérateur. Si l'Abonné ne transfère pas l'intégralité du paiement dans les 30 (trente) jours calendrier suivant la réception de la facture correspondante conformément à la clause 3.1 du présent Contrat, les obligations de l'Opérateur découlant du présent Contrat ne prennent pas effet et le présent Contrat prend fin.

3.4. L'Opérateur retourne à l'Abonné le paiement effectué par l'Abonné dans les 10 jours ouvrables après réception de la demande écrite correspondante de l'Abonné dans les cas suivants (dans ce cas, le présent Contrat prend fin à compter du moment du remboursement du paiement) :

— en cas de résiliation unilatérale du présent Contrat par l'Abonné avant la connexion au Service;

— si l'Opérateur n'est pas en mesure d'éliminer les raisons qui ont causé le refus écrit et motivé du Service par l'Abonné.

#### 4. Restrictions (caractéristiques) de la prestation du Service

4.1. L'Opérateur n'est pas responsable vis-à-vis de l'Abonné de la mauvaise qualité de fourniture du Service et/ou de l'incapacité de fournir le Service, en rapport avec des retards et des perturbations des plateformes techniques et des réseaux de transport et/ou des réseaux de communication n'étant pas imputables à l'Opérateur.

4.2. L'Abonné est responsable de toutes les actions de tiers effectuées au nom de l'Abonné via son Numéro d'Abonné et via son appareil d'Abonné lors de l'utilisation du Service.

4.3. L'Abonné s'engage à préserver la confidentialité de ses Identifiants. L'Abonné est responsable de toutes les actions réalisées avec l'utilisation des Identifiants dans le cadre de l'utilisation du Service. L'Abonné s'engage à informer immédiatement l'Opérateur de toute utilisation non autorisée des Identifiants. L'Abonné s'engage lors de l'utilisation du Service à ne pas publier d'informations dont la protection fait l'objet d'exigences particulières conformément à la législation et il assume tous les risques liés à la perte de contrôle des informations.

4.4. L'Opérateur n'assume en aucun cas une quelconque responsabilité en vertu du Contrat et des présentes Conditions pour :

a) toute action et/ou omission résultant directement ou indirectement des actions/omissions de tiers;

b) toute perte indirecte et/ou profit perdu de l'Abonné et/ou de tiers, que l'Opérateur ait pu ou non prévoir la possibilité de telles pertes.

4.5. Les restrictions (caractéristiques) de la fourniture du Service énumérées aux paragraphes 4.1. - 4.4. de ce Contrat ne sont pas les circonstances d'une fourniture de Service inadéquate et ne constituent pas un motif de non-paiement et/ou d'attribution de frais.

4.6. En acceptant cette Offre, l'Abonné accepte les restrictions (caractéristiques) ci-dessus de la fourniture du Service. Si l'Abonné ne souhaite pas utiliser le Service avec les restrictions (fonctionnalités) des présentes Conditions, il a le droit de désactiver le Service conformément à la procédure prévue à l'article 3 des présentes Conditions. Tant que le Service n'est pas désactivé,

L'Abonné doit payer le Service du montant et de la manière précisés à la Section 4 de l'Offre. Les actions des Utilisateurs du Service fourni à l'Abonné par l'Opérateur pour se connecter, gérer, utiliser le Service et le désactiver sont considérées comme les actions de l'Abonné.

4.7 Les actions et/ou omissions de l'Abonné mentionnées dans les présentes Conditions Générales s'entendent comme des actions et/ou omissions de l'Utilisateur du Service.

## 5. Conditions supplémentaires

5.1. L'Opérateur a le droit d'interrompre complètement ou partiellement la prestation du Service pour cause de remplacement d'équipements, de logiciels ou d'autres travaux programmés causés par la nécessité de maintenir l'opérabilité et le développement du réseau pendant une période totale ne dépassant pas 4 heures au cours d'un mois, en informant l'Abonné au moins 5 jours calendrier avant cette interruption. L'interruption totale ou partielle de la fourniture du Service liée à la conduite des travaux d'urgence est autorisée pour une période ne dépassant pas 2 heures au cours d'un mois.

5.2. Ces Termes et Conditions entrent en vigueur à partir du moment de leur publication sur le site web de l'Opérateur [www.kompaas.tech](http://www.kompaas.tech). Les Abonnés sont informés de la modification ou de la résiliation des présents Termes et Conditions par affichage sur le site web de l'Opérateur [www.kompaas.tech](http://www.kompaas.tech) au moins 30 (trente) jours calendrier avant l'entrée en vigueur de ces modifications. Les présents Termes et Conditions seront considérés modifiés ou annulés à compter de la date indiquée dans l'avis correspondant. Si, après l'entrée en vigueur des modifications, l'Abonné n'envoie pas à l'Opérateur de refus d'acceptation des Conditions modifiées dans les 30 (trente) jours calendrier à compter de la date de publication des modifications des Conditions et continue également à utiliser et/ ou payer le Service fourni par l'Opérateur selon les nouvelles conditions après l'entrée en vigueur des modifications, ces modifications sont considérées acceptées par l'Abonné.

5.3 L'Abonné a le droit de résilier unilatéralement le présent Contrat et d'annuler le Service PBXV à compter de la date de fin de la période d'amortissement tarifaire via le compte MyKOMPaaS ou en notifiant l'Opérateur au plus tard 10 jours avant la fin de l'amortissement tarifaire.

5.4 Si l'Abonné transgresse les conditions de paiement des Services, l'Opérateur a le droit de suspendre la prestation des Services jusqu'à ce que la transgression soit éliminée, en informant l'Abonné. En cas de non-élimination de cette transgression dans les 2 (deux) mois à compter de la date de réception par l'Abonné de la notification (écrite) de l'intention de suspendre la fourniture des Services, l'Opérateur a le droit de résilier unilatéralement le présent Contrat.