

## Conditions particulières du Service Voix sur IP

### 1. DÉFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de Vente de l'offre Grand Public, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

" **Boîtier** " désigne l'Équipement de WIBOX branché derrière l'IDU de l'Abonné.

" **Boucle Locale Radio** " ou " BLR " désigne la technologie hertzienne de télécommunications fondée sur l'exploitation d'un réseau de Boucle Locale Radio 3.5 GHz.

" **Communication** " désigne un appel sortant ou entrant sur le boîtier.

" **Éligibilité** " désigne la réunion des éléments techniques et financiers nécessaires pour permettre à l'Abonné de profiter du Service.

" **Interruption** " désigne une période de coupure franche et continue pendant laquelle la fourniture du Service à l'Abonné est interrompue.

" **IP** " (Internet Protocol) désigne le protocole de transfert spécifique à Internet fondé sur le principe de la commutation de paquets. Il définit l'unité de base de transfert de données, routage et corrections d'erreurs de transmission.

" **Lien** " désigne le raccordement quelque soit la technologie employée, entre un Site et le Réseau.

" **Numéros spéciaux** " désigne les numéros commençant par 08 et les numéros courts (3XXX, 10xx) hormis les numéros VOIP débutant par 087.

" **Point de Terminaison** " désigne l'emplacement situé à l'intérieur d'un des Sites et matérialisé par le Boîtier installé, qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par WIBOX à l'Abonné.

" **Service** " désigne le service Voix sur IP décrit à l'article 2 ainsi que dans l'annexe 1 description technique du Service et fourni par WIBOX à l'Abonné au titre des présentes Conditions Particulières.

### 2. OBJET

Les présentes conditions Particulières ont pour objet de définir les modalités de fourniture du Service souscrit par l'Abonné auprès de WIBOX.

Le Service ne peut être fourni que sur la technologie WIMAX, qui conditionne les modalités d'accès au Service. Le détail de l'offre et des conditions d'accès est présenté en annexe 1 STAS.

### 3. DESCRIPTION DU SERVICE VOIX SUR IP

#### Conditions d'accès et de fonctionnement

Le Service Voix sur IP est réservé aux Abonnés disposant d'un Lien fourni par WIBOX.

Pour bénéficier du Service Voix sur IP, l'Abonné doit disposer de l'installation suivante :

- d'un téléphone à fréquence vocale,
- d'un terminal spécifique, loué à l'Abonné par WIBOX.

Le terminal doit être branché en permanence sur l'électricité et être activé pour que le Service fonctionne.

#### Description du Service

Le Service comprend la mise à disposition de l'Abonné d'un Boîtier dans le cas où cela est nécessaire, permettant la fourniture du Service ainsi que l'acheminement, le routage et la conversion des appels téléphoniques de l'Abonné entrants et sortants. Le Service permet une Communication au maximum.

Les Communications sont illimitées dans les conditions décrites aux présentes mais pas permanentes. En effet, WIBOX pourra couper toute Communication sortante ininterrompue pendant plus de 4 heures.

Le Service consiste en la fourniture d'un forfait de communication vers les destinations locales et nationales. Les communications vers les mobiles français, l'international et les numéros spéciaux, sont facturées en sus, selon la grille de tarification disponible sur simple demande en contactant le service client par mail ([serviceclient@wibox.fr](mailto:serviceclient@wibox.fr)) ou téléphone au numéro 0 892 760 800 (0.34€ / min) (hors numéros spéciaux qui sont facturés au tarif en vigueur selon le service).

Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce Service est distinct de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

Le Service comprend :

- La location du terminal ;
- L'attribution par WIBOX d'un numéro non géographique à l'Abonné, distinct du numéro fourni par l'opérateur historique ;
- l'émission et la réception d'appels téléphoniques.

### 4. SOUSCRIPTION AU SERVICE

La souscription au Service s'effectue dans les conditions spécifiées dans les CGV à la condition d'avoir préalablement satisfait aux obligations décrites à l'article 3.1.

Compte tenu des contraintes liées à la technologie Wimax, l'accès de l'Abonné au Service proposé par WIBOX sera conditionné par la validation technique de son installation de télécommunication et de son Site. WIBOX se réserve le droit de refuser un Abonné, y compris si celui-ci remplit les obligations préalables pour des raisons techniques, ou de surcoût.

Au demeurant, WIBOX ne saurait être tenue responsable de la non-Éligibilité d'un Abonné.

### 5. RESPONSABILITE

Il est expressément convenu que si la responsabilité de WIBOX était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'Abonné ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre du Service jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

La responsabilité de WIBOX ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Service liée au non respect des conditions suspensives par l'Abonné.

La responsabilité de WIBOX ne peut être engagée notamment dans les cas suivants :

- perturbation du réseau ou service de télécommunications de l'Opérateur Historique ou des Opérateurs Tiers ;
- utilisation anormale ou frauduleuse du Service par l'Abonné ;
- modifications dues aux prescriptions de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes des Télécommunications (« ART ARCEP ») ou tout autre organisme réglementaire.

## **6. DELAI DE MISE A DISPOSITION**

Le délai de mise à disposition du Service est de 4 (quatre) semaines après validation du bon de commande, lequel tient compte des contraintes techniques liées à la mise en place des liaisons et prestations du Service.

Ce délai étant indicatif, l'Abonné accepte que la date de mise à disposition du Service puisse être reportée par WIBOX. WIBOX s'engage à avertir l'Abonné dans les meilleurs délais de toute modification de la date de mise à disposition de la Prestation. Dans ce cas, WIBOX propose à l'Abonné une nouvelle date de mise à disposition.

Si cette nouvelle date est fixée plus de quatre mois après la date initiale, l'Abonné peut annuler sa Commande. WIBOX ne versera aucune pénalité.

## **7. DATE DE MISE EN SERVICE**

La Date de Mise en Service intervient sous réserve des obligations préalables, telles que définies dans l'Article 3.1.

## **8. DISPOSITIONS FINANCIERES**

Aucuns frais d'accès au Service (FAS) ne seront facturés à l'Abonné, si la souscription au Service est effectuée ultérieurement à celle du Lien.

La facturation du Forfait sera effectuée mensuellement terme à échoir par prélèvement automatique sur le compte bancaire de l'Abonné spécifié dans le Bon de Commande. Les communications vers les mobiles français, l'international et les numéros spéciaux, seront facturées en sus du Forfait à terme échu.

## **9. DURÉE DU CONTRAT ET RÉSILIATION**

La Période Initiale du Service est d'une année à compter de la souscription du Service sauf indications contraires portées au Bulletin d'Abonnement.

La souscription du Service étant liée à la fourniture d'un Lien par WIBOX tel qu'il est décrit à l'article 3.1, il est entendu que la durée du Lien sera prolongée de la Période initiale du Service. [C'est-à-dire lorsque le Lien comporte une Période Initiale de deux années et que l'Abonné souscrit au Service 3 mois avant l'échéance de cette Période Initiale, celle-ci sera alors prolongée de 9 mois afin de respecter la Période Initiale du Service.]

La résiliation du Service est soumise aux Conditions Générales de Vente de WIBOX.

## **10. EQUIPEMENT CLIENT**

Il incombe exclusivement à l'Abonné de se procurer à ses frais les Equipements Clients, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite la mise en place de ce Service. De plus, l'Abonné est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance desdits Equipements et logiciels.

WIBOX ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local de l'Abonné, ni la conception de l'architecture des installations des sites en dehors des Equipements inclus dans le Service et des paramétrages nécessaires à la mise en place du Service de l'Abonné.

L'Abonné s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via ledit Réseau ni ne causent

aucun préjudice à WIBOX ou à tout autre utilisateur du Réseau.

## **11. DONNEES PERSONNELLES**

L'Abonné est informé que le nouveau cadre législatif permet à tout abonné, personne physique ou morale, d'un service de téléphonie ouvert au public (fixe ou mobile) de décider s'il souhaite que ses données personnelles soient ou non publiées dans la liste d'annuaire constituée par son opérateur.

Cette liste est celle qui est transmise par son opérateur à tout éditeur réalisant un annuaire imprimé ou électronique, ou fournissant un service de renseignements, lequel éditeur s'étant engagé à respecter les consignes d'édition de l'abonné.

Dans ce cadre l'Abonné a le droit :

1. De ne pas figurer dans cette liste ;
2. D'associer à son numéro un utilisateur différent de lui-même (sous réserve de l'accord de celui-ci) ;
3. A ce que son adresse postale<sup>1</sup> ne soit pas mentionnée, dans la mesure du possible<sup>2</sup> ;
4. A ce que son prénom<sup>1</sup> soit remplacé par son initiale, dans la mesure du possible<sup>2</sup> ;
5. A ce qu'une adresse électronique<sup>1</sup> de son choix soit ajoutée ;
6. De refuser l'utilisation de ses données<sup>1</sup> à des fins de prospection ;
7. De refuser l'utilisation de ses données<sup>1</sup> à des fins de recherche inversée à partir de son numéro.

<sup>1</sup> Dans le cas où un utilisateur différent de l'abonné serait inscrit dans les listes, ces droits s'appliquent de même aux données de l'utilisateur.

<sup>2</sup> Il est possible que ces droits ne soient pas applicables : en particulier dans les cas d'homonymie, l'éditeur peut-être amené à devoir inscrire un prénom en toutes lettres par exemple pour différencier deux personnes.

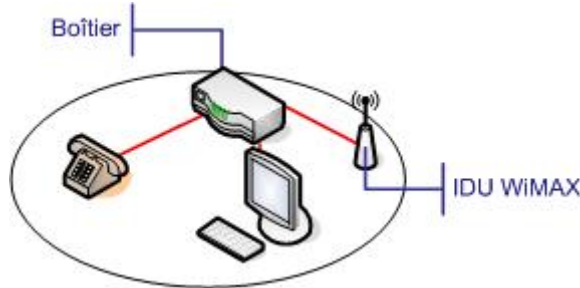
L'Abonné peut exercer ses droits en contactant le service client soit par internet, mail ([serviceclient@wibox.fr](mailto:serviceclient@wibox.fr)) ou téléphone au numéro 0 892 760 800 (0.34€/ min).

Sauf avis contraire de la part de l'Abonné, WIBOX communique les informations suivantes auprès des services d'annuaires : numéro, nom, prénom et adresse de l'Abonné.

## Description technique du Service

### ⇒ Description du service

WIBOX délivre un service de voix sur une infrastructure IP. Cette infrastructure est constituée du Lien et du réseau de WIBOX. Le principe de fonctionnement est le suivant :



La limite de responsabilité de WIBOX est matérialisée par l'interface de raccordement au téléphone du Boîtier.

### ⇒ Dimensionnement du Lien

L'abonné ne pourra recevoir ou établir qu'une seule Communication à la fois sur le Service.

Le débit proposé par cette technologie n'étant pas garanti, WIBOX ne peut garantir le bon acheminement des appels sur cette technologie.

### ⇒ Boîtier

WIBOX fournira à l'Abonné un Boîtier, qui dispose d'interfaces permettant d'une part le raccordement au(x) téléphone(s) et d'autre part le raccordement du Lien. Pour que le service fonctionne, l'abonné devra brancher son boîtier à son IDU comme décrit dans la procédure d'installation fournie avec le matériel. Le service téléphonie ne pourra pas fonctionner si le routeur, le boîtier et l'antenne ne sont pas allumés, sous tension et correctement raccordés entre eux.

### ⇒ Numéro

WIBOX met à la disposition de l'Abonné un numéro du type 09 xx xx xx xx, qui est tarifé au tarif local de l'opérateur historique. Toutefois, ce numéro ne sera pas attribué de manière définitive à l'Abonné, WIBOX pouvant, pour des raisons techniques et/ou réglementaires modifier ce dernier et cela sans que l'Abonné puisse prétendre à quelque indemnisation. Pour les appels émis depuis un poste fixe d'un opérateur différent de l'opérateur historique ou depuis un téléphone mobile vers le numéro de l'abonné, le coût de la communication peut varier. Il appartient donc à la personne appelante de se renseigner sur les tarifs en vigueur auprès de son opérateur.

### ⇒ Téléphone

Le bon fonctionnement du Service est sous réserve de la compatibilité de notre Boîtier avec le téléphone de l'abonné. Ce téléphone doit avoir une interface RJ11 et fonctionner en DTMF (fréquences vocales).

### ⇒ Service

L'utilisation du Service à destination d'un serveur vocal ou Internet bénéficiant d'un numéro géographique du plan de numérotation français ou toute autre plate forme de services accessible au moyen d'un numéro du plan de numérotation français dédié aux services fixes de communications interpersonnelles et se rémunérant directement ou indirectement par la durée des appels émis par l'Usager sera facturée selon le tarif en vigueur pour les appels sortants vers les Numéros Spéciaux.

Les communications vers les Numéros Spéciaux sont facturées à terme échu aux tarifs mis en place par les éditeurs de service.

Les appels à destination des services d'urgence sont acheminés vers les centres de traitement des appels d'urgence correspondants à la commune à laquelle vous êtes rattaché.

Les appels entrants à destination des numéros attribués par WIBOX sont soumis à la tarification de l'opérateur de l'appelant, conformément à sa propre grille tarifaire.

Du fait de la technologie utilisée, le service de VoIP ne donne pas accès au minitel et ne permet pas de garantir le transfert ou l'émission de communications DATA (télécopies, accès par modem).

### ⇒ Service de Présentation du numéro :

Ce service permet à l'Abonné de recevoir les informations "Identité de ligne appelante" pour les appels entrants.

### ⇒ Service de masquage du numéro :

Ce service permet d'empêcher la personne appelée de voir "l'identité de ligne appelante", même si l'appelé a son service d'affichage des numéros en mode normal.

\*31# : pour activer le masquage du numéro.  
#31# : pour désactiver le masquage du numéro.  
\*#31# : pour vérifier l'activation du service.  
3651 + Numéro : pour forcer le masquage du numéro.

⇒ Double appel :

Utilisation : vous êtes en communication et vous souhaitez appeler un autre correspondant :

Etablissement du deuxième appel : R+<numéro>

R+2 : vous passez en communication avec l'autre abonné, tout en gardant l'abonné actuel en attente (vous pouvez passer de l'un à l'autre autant de fois que vous voulez).

R+1 : vous passez en communication avec l'abonné en attente tout en raccrochant avec l'autre.

Utilisation : vous êtes en communication et on cherche à vous joindre. Vous entendez un bip vous avertissant de l'appel.

⇒ Renvoi d'appel :

Lorsque vous activez ce service et qu'un correspondant cherche à vous joindre, votre correspondant est automatiquement renvoyé vers le numéro de votre choix.

Pour activer le service de renvoi : \*21#numéro#  
Pour désactiver le service : #21#  
Pour savoir si le service est activé ou désactivé : \*#21#

⇒ Transfert d'appel :

L'Abonné paie l'ensemble des communications renvoyées vers le numéro de son choix selon le tarif WIBOX en vigueur.

⇒ Sur non réponse

Lorsque vous activez ce service et qu'un correspondant cherche à vous joindre alors que vous ne répondez pas, votre correspondant est automatiquement renvoyé vers le numéro de votre choix au bout d'un nombre de secondes (tempo) que vous définissez (entre 5 et 20s).

Pour activer le service : \*61#numéro#tempo#  
Pour désactiver le service : #61#  
Pour vérifier l'activation du service : \*#61#

⇒ SBIS

L'Abonné avec ce service peut enregistrer le dernier appel manqué et le rappeler plus tard.

Pour enregistrer le dernier appel non répondu : \*54#  
Pour rappeler en étant notifié du numéro composé : 3132  
Pour rappeler directement sans notification : 3133

⇒ Dernier appel (3131)

Les Abonnés avec ce service peuvent connaître et rappeler le dernier appel reçu non répondu.

Pour connaître le dernier appel reçu non répondu : 3131  
Pour rappeler le numéro : 5

⇒ Service Filtrage des appels sortants par préfixe ou n°

Le service permet à l'abonné de filtrer ses appels sortants en utilisant une liste de préfixes ou numéros interdits.

Par défaut le code est : 0000 et peut aller de 1 à 8 chiffres.

Pour activer : \*341#code#

Pour insérer un numéro ou un préfixe : #\*341#code#préfixe ou numéro#

Pour vider la liste : #341\*code#

Pour désactiver : #34\*code#

Pour vérifier : \*#34#code#

Pour changer de code (quand service activé) : \*34#ancien\_code#nouveau\_code#

⇒ **Forfait**

Les communications à destination des terminaux mobiles, de l'international sont soumises à une grille tarifaire disponible sur simple demande auprès de votre service client.

Communication gratuite entre abonnés WIBOX