

## **CONDITIONS SPECIFIQUES DU SERVICE TELEPHONIE (pour professionnels -applicables à compter du 01/01/2021)**

### **ARTICLE 1. DOCUMENTS CONTRACTUELS**

Ces Conditions spécifiques définissent les conditions et modalités de fourniture des Services de téléphonie. Les documents contractuels se composent des éléments suivants :

1. La commande ou le devis
2. Les conditions spécifiques du service
3. Les conditions générales de French Office

En cas de contradiction ou de divergence entre plusieurs documents contractuels, les documents prévalent dans l'ordre de leur énumération prévue ci-dessus

### **ARTICLE 2. PRESTATIONS**

FRENCH OFFICE fournit des numéros de téléphone et des services de téléphonie fixe. L'utilisateur doit bénéficier d'installations téléphoniques répondant aux spécificités imposées par French Office et fera son affaire d'avoir une installation aux normes avec tous les pré-requis techniques respectés.

FRENCH OFFICE fournit aussi un service d'accueil téléphonique personnalisé à distance du lundi au vendredi de 9hrs à 18hrs, hors jours fériés. La prise en charge des appels professionnels de l'utilisateur est assurée par une équipe d'hôtesse d'accueil sélectionnée selon les critères de conscience professionnelle, efficacité et amabilité.

L'utilisateur comprend que la fourniture d'un service téléphonique passe par divers opérateurs de télécommunication et que l'utilisateur ne pourra se retourner contre French-Office en cas de défaillances techniques qui ne seraient pas de son fait, comme des dysfonctionnements liés au réseau Internet.

### **ARTICLE 3. TARIFS**

#### **3.1 Adaptation des tarifs des abonnements téléphoniques**

Par exception aux conditions générales de services, il est expressément convenu et accepté par l'utilisateur que toute hausse des tarifs consécutives à :

- une évolution de la réglementation des télécommunications
- ou une décision des autorités administratives compétentes
- ou une augmentation du salaire minimum

ne pourra donner lieu à une résiliation avec un préavis raccourci de un mois – mais que le préavis reste de trois mois - sauf accord spécifique dans le devis.

#### **3.2 Spécificité pour l'accueil téléphonique**

En cours d'année, et pour la prestation d'accueil téléphonique, FRENCH OFFICE se réserve le droit de réviser et renégocier avec l'utilisateur sa formule et catégorie tarifaire, si la durée des appels et la complexité des instructions se trouvaient être modifiées de façon significative et durable.

#### **3.3 Prestations complémentaires**

Les prestations complémentaires non spécifiées dans le devis font l'objet d'une facturation en plus.

#### **3.4 Dépôt de garantie**

Afin de garantir le paiement du service, FRENCH OFFICE peut demander un dépôt de garantie à l'utilisateur à la date de signature de la commande. Le montant du dépôt de garantie correspond à un mois de facturation et sera signalé sur le devis transmis. Il peut être modifié par FRENCH OFFICE à tout moment, si des incidents ou retards de paiement sont constatés ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'évolution de la situation financière de l'utilisateur.

### **ARTICLE 4. DURÉE - RÉILIATION**

La période Initiale du Service fourni commencera à compter de la date de l'abonnement indiquée dans la commande.

En cas de résiliation du service, la période de résiliation est de trois mois.

**A résiliation du contrat, le dossier informatique de l'utilisateur, sa ligne de téléphone et l'accès en ligne de l'utilisateur sont désactivés.**