

Conditions Particulières CrossPBX® CHEAP – V. 1.0 – 01/01/2023

1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de compléter les Conditions Générales de CT, qui restent intégralement d'application, relativement au service spécifique CrossPBX® CHEAP, ou de remplacer ou modifier certains articles des Conditions Générales de CT dans le cadre de la fourniture du service CrossPBX® CHEAP. Dans ce dernier cas, les articles remplacés ou modifiés seront mentionnés au cas par cas.

2. DEFINITION

CrossPBX® est une marque enregistrée de CT. CrossPBX® CHEAP est le service de centrale téléphonique dédié dans le Cloud offert par CT à destination de sa clientèle professionnelle exclusivement. Toutes les définitions reprises dans les Conditions Générales de CT restent d'application.

3. CONTENU CONTRACTUEL DE L'OFFRE CrossPBX® CHEAP :

- Un central téléphonique (ou autocommutateur privé) virtualisé dans le cloud hébergé au Luxembourg sur l'infrastructure dédiée de CT ou de ses partenaires. Le détail des fonctionnalités de ce central téléphonique est mentionné sur le contrat souscrit par le client et signé par lui, et peut varier d'un client à l'autre en fonction des options et fonctionnalités souscrites ou des contraintes techniques ou légales spécifiques à chaque client.
- Un nombre de canaux voix de téléphonie en voix sur IP (VoIP SIP Trunk) déterminé contractuellement et par lesquels peuvent transiter les communications téléphoniques du client au départ du central téléphonique mis à disposition.

- La terminaison des appels téléphoniques en VoIP gérée par CT et ses partenaires, chaque communication téléphonique émise ou reçue étant facturée au tarif souscrit par le client sous réserve des modifications et indexations tarifaires mentionnées à l'Art. 5 des Conditions Générales de CT.

- Les numéros de téléphone du Client (nouveaux numéros ou numéros existants portés sur le réseau de CT ou de ses partenaires), selon les tarifs souscrits fonction de la longueur du numéro.

- Les licences d'utilisations du central téléphonique (une minimum par utilisateur) facturées selon la périodicité définie dans le contrat souscrit par le Client, et donnant accès à l'utilisateur aux fonctionnalités souscrites.

- Eventuellement les postes téléphoniques, et autres matériels nécessaires à l'installation et au fonctionnement de l'ensemble de la solution conformément aux fonctionnalités souscrites par le client, fournis par CT, facturés aux tarifs et périodicités convenus dans le contrat souscrit par le Client.

- La configuration, l'installation chez le client, et la mise en service aux tarifs mentionnés sur le contrat, hors suppléments éventuels.

- La maintenance de base du central téléphonique consistant en toutes opérations nécessaires pour garantir le bon fonctionnement original ou sa remise en service en cas d'incident ne trouvant pas son origine dans une utilisation anormale ou non autorisée du client, sur l'infrastructure de CT. Sont également compris dans la maintenance toutes les opérations de mise-à-jour critiques et décidées à la discrétion exclusives de CT ou de ses partenaires. Ne sont pas comprises les opérations de maintenance ou de résolution de problème dont l'origine serait une utilisation anormale ou non autorisée du client, les opérations de modifications de configuration à la demande du client, les opérations d'ajouts ou suppression d'utilisateurs à la demande du client, les opérations de mise-à-jour non critiques à la demande du client, les opérations de maintenance sur le site du client sur tout matériel même fourni par CT. Toutes ces opérations, hors éventuels remplacements de pièces matérielles sous garantie, seront facturés de plein droit au client, la garantie ne couvrant que l'aspect matériel et en aucun cas les heures de prestations pour effectuer le remplacement éventuel ou toute intervention. Ces opérations non couvertes peuvent cependant faire l'objet d'un contrat de maintenance spécifique auprès de CT ou de ses partenaires autorisés et non lié à la souscription de l'offre CrossPBX® CHEAP auprès de CT.

- La résolution d'incidents signalés par le Client est basée sur le principe du Best Effort et aucune garantie n'est apportée sur les délais de résolution. Cependant, si la résolution d'un incident rendant impossible l'émission ou la réception d'appels, hors toute autre fonctionnalité, excédait 4 jours ouvrables, CT s'engage à offrir un mois d'abonnement CrossPBX® au Client, communications téléphoniques incluses. Aucun délai maximum de résolution n'est par contre fourni dans le cadre de toutes les autres fonctionnalités, considérées comme non critiques.

- Le démontage et la récupération de tout matériel appartenant à CT en fin de contrat. En cas de faillite, le Curateur est tenu de laisser libre accès à CT pour permettre le démontage et la récupération de tout matériel appartenant à CT. En outre, tout matériel manquant ou dégradé sera facturé de plein droit afin d'être repris dans les dettes de la faillite.

- L'offre CrossPBX® CHEAP NE CONTIENT PAS l'abonnement à une connexion Internet nécessaire sur chaque site du Client où seront connectés des postes téléphoniques. Techniquement, CT ne garantit la qualité de fonctionnement que sur des connexions Internet sur fibre optique ou en VDSL dédiées à l'utilisation CrossPBX® exclusivement, et fournies par CT via ses offres commerciales correspondantes. CT ne garantit en aucun cas le bon fonctionnement et la bonne qualité des communications et fonctionnalités de la solution au travers de tout autre type de connexion, toute connexion non dédiée, ou toute connexion auprès d'un autre opérateur.

- Le client ayant souscrit à un service CrossPBX® CHEAP incluant les forfaits FLAT EU s'engage à effectuer une utilisation du service en bon père de famille. Le forfait FLAT EU offrant un volume dit « illimité » est soumis à la Fair Use Policy et à des règles d'usage acceptables reprises aux conditions du Contrat. Le client s'engage à ne pas dépasser un volume de 1500 minutes mensuelles par mois et par utilisateur (non partageable entre utilisateurs), et accepte que toutes les communications excédant ce volume pour chaque utilisateur seront facturées de plein droit aux tarifs BUSINESS VLC.

4. ACHAT, LOCATION, LEASING FINANCIER DU MATERIEL

Selon les cas, CT peut proposer au client la mise à disposition de tout matériel nécessaire par le biais de :

- L'achat du matériel : le client en est alors propriétaire à la réception intégrale du paiement y afférent

- La location du matériel : CT met à disposition du client le matériel convenu pendant toute la durée du contrat. CT et ses partenaires opérant un éventuel financement du matériel restent propriétaire de l'intégralité du matériel. CT s'engage à remplacer sans frais additionnels, hors main d'œuvre éventuelle, tout matériel défectueux durant la durée du contrat. Cependant, le client est tenu à une utilisation en bon père de famille, et à l'obligation de protéger électriquement tout le matériel mis à disposition par le biais de parafoudres et onduleurs. En outre, tout matériel endommagé par une faute ou inadvertance du client sera facturé de plein droit au client. En fin de contrat, le client s'oblige à restituer l'intégralité du matériel mis à disposition en parfait état de fonctionnement. Une évaluation de l'état de chaque composant et de sa vétusté sera effectuée en présence ou non du client. Tout matériel dans un état anormalement dégradé ou endommagé sera facturé de plein droit au client au prix neuf. Tout matériel non restitué sera facturé de plein droit à prix neuf. Le Client est seul responsable de toute souscription d'assurance pour protéger le matériel et reste intégralement responsable en cas de vol, destruction, etc... pour quelque motif que ce soit.

- Le Leasing Financier : CT propose un contrat de financement auprès de l'organisme de son choix exclusivement. Dans ce cas, un contrat spécifique est établi entre le Client et l'organisme de financement qui reste propriétaire de tout le matériel financé jusqu'à terme du contrat de financement et de la résiduelle. Le Client est responsable vis-à-vis de l'organisme de financement de la conservation en état et le l'entretien et maintenance de marche de tout le matériel ainsi financé. CT pourra procéder au remplacement éventuel de tout matériel défectueux ou endommagé sur demande du client, mais facturera de plein droit le client au prix neuf. Le Client est seul responsable de toute souscription d'assurance pour protéger le matériel.

5. DUREE DU CONTRAT, RECONDUCTION ET PREAVIS

La durée minimale du contrat CrossPBX® CHEAP est de 3 (trois) mois à partir de la date de mise en service, le contrat entrant en vigueur à sa signature. Au-delà de la période minimale, le contrat est automatiquement reconduit pour une nouvelle période de 1 mois, sauf en cas de résiliation selon les modalités définies à l'Art. 11 des Conditions Générales de CT, et respectant un préavis de 1 (un) mois. En cas d'offre spéciale ou d'action promotionnelle ou de conditions spécifiques décidées à la signature du contrat, la durée minimale de celui-ci peut être modifiée et sera indiquée spécifiquement sur le contrat. Les périodes de reconductions et de préavis ne changent quant à elles pas, sauf stipulation écrite contraire sur le contrat ou ses avenants. L'ajout de fonctionnalités, de licences utilisateurs ou de matériel en location est calculée et facturée sur base d'un mois plein, même si l'échéance du contrat résilié est inférieure à une durée d'un mois.

6. FACTURATION

Tous les abonnements CrossPBX® CHEAP, licences utilisateurs, location de matériel, etc... sont facturés anticipativement mensuellement et sur base d'un mois plein exclusivement. Les éventuelles communications téléphoniques et consommations sont facturées en fin de mois. Les éventuels forfaits de communications téléphoniques et consommations sont facturés mensuellement anticipativement et sur base d'un mois plein exclusivement.

Par dérogation à l'Art. 8.5.2 des Conditions Générales de CT, à défaut de paiement de la facture endéans les 15 jours suivant son émission, CT se réserve le droit de suspendre tous les services repris sur la facture, et de facturer les frais de remise en service mentionnés à l'Art. 8.7 des Conditions Générales de CT. En outre, tout retard de paiement excédant 30 jours date d'émission de la facture entraînera une récupération par voie de Droit de tout le matériel éventuellement mis en location chez le Client. Ce matériel ne sera réinstallé chez le Client qu'après réception de l'intégralité du paiement faisant défaut et de tous les frais éventuels.

7. MODALITES DE PAIEMENT

Par dérogation à l'Art. 8.5.1 des Conditions Générales de CT, le seul mode de paiement accepté pour le service CrossPBX® CHEAP est le mandat de prélèvement automatique SEPA. L'annulation du mandat ou le refus de prélèvement entraînera la facturation de 100,€ HT de frais de traitement pour chaque facture faisant l'objet et suivant cette annulation ou refus de prélèvement. En outre, si dans un délai de 3 (trois) mois suivant l'annulation ou le refus de prélèvement un nouveau mandat SEPA valide n'a pas été remis à CT par le client, CT procédera à la suspension immédiate du contrat.

Conditions Particulières couvrant les contrats de location de matériel – V.1.0 / 01.03.2017

1. DEFINITION

Les contrats de location de matériel incluent tout contrat signé entre les Client et CT dans lequel la fourniture du service implique tout type de matériel mis à disposition par CT SARL au Client en contrepartie d'un loyer défini au contrat.

2. DUREE, RESILIATION, PREAVIS, RECONDUCTION

Les présentes Conditions Particulières entrent en application à la signature du contrat y afférent entre les parties et reste d'application jusqu'à récupération intégrale du matériel mis à disposition par CT.

3. ASSURANCE

Le client a l'obligation de couvrir par une assurance contre tout dégât, perte ou vol l'intégralité du matériel mis en location dans le contrat, et ce durant toute la durée du contrat, y compris après la fin de la période initiale.

4. PROPRIETE

Le client est informé que l'ensemble des produits ou matériels mis en location restent la propriété de CT durant toute la période d'application du contrat, et que ce matériel doit être restitué sans délai à CT en cas de résiliation anticipée, faillite ou déconfiture du client. Le contrat de location ne peut en aucun cas être cédé par le client sans accord préalable de CT.

Dans le cas où CT financerait le matériel en location par le biais d'un organisme de crédit ou de leasing, le client est informé qu'en cas de faillite ou déconfiture de CT, le client reste redevable de l'ensemble des mensualités restantes et de l'éventuelle valeur résiduelle du matériel auprès de cet organisme. Cet organisme reste propriétaire de l'intégralité du matériel compris dans le contrat de financement ou de leasing souscrit par CT et ce jusqu'au paiement intégral des échéances restantes et de la valeur résiduelle auprès de cet organisme. En outre, dans ce cas, le client reste dans l'obligation de couvrir le matériel par une assurance contre tout type de dégâts, de perte ou de vol.

CT procédera aux échanges et/ou réparations nécessaires sur le matériel inclus dans l'offre durant toute la période d'application du contrat, sauf mention contraire explicitement indiquée au contrat, sous réserve du respect des conditions d'utilisation en bon père de famille du matériel. Si l'origine de la panne trouve son origine dans un défaut d'utilisation, une chute, incluant dégât des eaux, incendie, vol, et toute catastrophe naturelle, ou un quelconque dégât causé par toute raison autre qu'une utilisation normale, le client se verra facturer le matériel de remplacement au prix catalogue de CT.

Il est à noter que la vétusté ou l'usure cosmétique n'est pas considérée comme un défaut ou une panne, et le client ne peut en aucun cas demander le remplacement d'un matériel fonctionnel sous prétexte de vétusté ou d'usure cosmétique.

5. OBLIGATIONS DU CLIENT

Le client s'engage à signaler auprès de CT sans délai et par écrit tout défaut ou toute panne survenant sur le matériel mis en location et compris dans le contrat. En cas de non signalement endéans les 5 jours ouvrables suivant la survenance de la panne ou du défaut, le client ne sera pas en droit d'exiger une réparation ou un remplacement, ni une quelconque indemnité pour quelque motif que ce soit.

6. NULLITE

La nullité de l'une des clauses des présentes Conditions Particulières ne pourra entraîner la nullité de l'ensemble des présentes Conditions Particulières ni des Conditions Générales de Vente auxquelles elle se rapportent.

7. VALIDITE DES CONDITIONS GENERALES

L'ensemble des Conditions Générales de CT est d'application. Les présentes Conditions Particulières ne viennent qu'en complément ou en remplacement des articles similaires des Conditions Générales et de toutes autres Conditions Particulières liées au contrat, pour ce que celles-ci ne contiendraient pas spécifiquement pour la location de matériel.

Conditions Particulières relatives au service de câblage interne – V. 1.0 – 01/01/2018

1. DEFINITIONS

CABLAGE INTERNE : Le service de câblage interne consiste en toutes opérations nécessaires à la pose de câblage structuré cuivre ou fibre optique réalisé entre le point d'arrivée des lignes ou de la fibre optique POST Technologies dans le bâtiment/à l'extérieur du bâtiment/dans un bâtiment connexe du Client, et la salle informatique du client, ou le cas échéant le point d'installation du matériel actif du client (par ex : modem de connexion internet, postes téléphoniques, centrale téléphonique, etc...), matériel installé par CT ou ses prestataires autorisés. Ces travaux excluent tous travaux de voirie et tous travaux nécessitant la pose de câblage enfoncé dans le sol, ainsi que tous travaux de finition type maçonnerie, plâtrage, peinture, etc...

2. OBJET

Les présentes Conditions Particulières viennent en complément des Conditions Générales de CT qui restent intégralement d'application. Lorsqu'un article des présentes Conditions Particulières annule et remplace un article des Conditions Générales, ceci sera stipulé spécifiquement. Les présentes Conditions Particulières définissent les règles spécifiques applicables au contrat entre le Client et CT dans le cadre de la souscription par le Client de l'offre de CABLAGE INTERNE de CT.

3. SOUSCRIPTION

La souscription à la réalisation du CABLAGE INTERNE est effective dès la signature du bon de commande initial y relatif. Ce bon de commande mentionnera le nom du client, ses coordonnées de facturation complètes, ainsi que l'adresse de réalisation des travaux. Il mentionnera également le montant du pack forfaitaire éventuel incluant un nombre d'heures de travail et un mètre de câble. Tous les suppléments éventuels sont à charge du client et facturés en plus du pack forfaitaire éventuel. Les tarifs des divers suppléments classiques sont également mentionnés à titre informatif sur le bon de commande signé par le client. Lors de la souscription, le client accepte qu'une visite technique préalable éventuelle sera nécessaire. Lors de cette visite technique préalable ou au plus tard le jour prévu pour les travaux, une estimation définitive des travaux à réaliser sera effectuée et une offre complète sera soumise au client pour son approbation. Cette approbation vaut pour le montant de l'offre alors soumise, et vaut pour acceptation de responsabilité de l'ensemble des conséquences éventuelles des travaux, comme défini à l'Art. 4 – Responsabilités. En cas de refus de cette offre, le client est informé que les frais liés à l'étude et à la réalisation de l'offre définitive lui seront facturés au montant forfaitaire de 100€ HTVA.

En cas d'absence du client le jour prévu de la visite technique préalable ou le jour de l'installation, et à défaut d'avoir averti CT avec un préavis de 24h minimum de cette absence, un montant forfaitaire de 75€ HTVA sera facturé de plein droit au client pour couvrir les frais de déplacement et heures inutilisées. Le client devra veiller à disposer, tant lors de la visite technique préalable éventuelle, que le jour de l'installation, des clés et accès suffisants au local d'arrivée des lignes/Fibre POST. A défaut, une nouvelle visite technique préalable / une nouvelle date d'installation sera fixée et un montant forfaitaire de 75€ HTVA sera facturé de plein droit au client pour couvrir les frais de déplacement et heures inutilisées.

4. RESPONSABILITES

Lors des travaux, le Client sera informé des nécessités éventuelles de percements de murs, plateformes, etc..., et autres travaux de gros œuvre ainsi que de leurs conséquences éventuelles. Les travaux de CABLAGE INTERNE ne couvrent pas les prestations de remise en état/maçonnage/etc... des éventuels dégâts occasionnés aux finitions du bâtiment lors des percements ou tous travaux de gros œuvre éventuels. Ces travaux de remise en état sont à charge du Client. CT et ses prestataires prendront cependant toutes les mesures possibles pour effectuer les travaux dans les règles de l'Art et pour minimiser la visibilité des conséquences des travaux effectués.

En outre, le Client est responsable de la fourniture au plus tard le jour de l'installation, de toutes les informations nécessaires quant aux chemins de passage des câbles électriques et canalisations de tout type,

afin d'éviter que tout percement ou travaux de gros œuvre ne viennent endommager par accident ces câbles ou canalisations. A défaut, CT et ses prestataires se déchargent de toute responsabilité quant aux dégâts occasionnés et à leurs conséquences et seules les assurances et prestataires du Client seront applicables pour toutes les réparations nécessaires.

Des photos techniques et des photos d'état des lieux seront prises avant et après les travaux, et feront office de preuves en cas de litige avec le Client relativement aux dégâts occasionnés lors des travaux. Si des dégâts préalables aux travaux sont constatés, avant le début des travaux ou durant l'exécution de ceux-ci, des photos seront prises et une fiche spécifique sera soumise au client pour information et signature. A défaut de signature du client, les travaux ne débiteront pas ou seront immédiatement interrompus. Dans le cas où les travaux ne débiteraient pas, un montant forfaitaire de 100€ HTVA sera facturé de plein droit au client pour couvrir les frais de déplacement et heures inutiles.

Dans le cas où les travaux auraient débuté et seraient interrompus, le décompte des heures et le matériel/câblage déjà installé seront facturés de plein droit au client en plus du pack forfaitaire initial éventuel. Il en va de même dans le cas où la continuation des travaux serait rendue impossible à cause de l'état/la vétusté/la dégradation constatée de l'endroit où les travaux doivent être effectués. Cependant dans ce dernier cas, les travaux non encore effectués pourront reprendre après la remise en état/conformité par le client. Il est à noter que CT et ses prestataires peuvent refuser la réalisation des travaux de CABLAGE INTERNE s'ils estiment que les conditions de sécurité ne sont pas réunies.

Enfin, le client est responsable intégralement de la conformité à tous niveaux et de l'état de son bâtiment, permettant de garantir la sécurité des personnels de CT et ses prestataires. Tout accident entraînant blessure, incapacité de travail temporaire ou permanente, décès de l'un des personnels de CT et ses prestataires et trouvant son origine dans un défaut de conformité ou un mauvais état du bâtiment du Client, sera de la responsabilité intégrale du Client qui devra en assurer la réparation morale et financière.

Dans le cas où le client serait locataire ou copropriétaire, il reconnaît par la signature du bon de commande, disposer de toutes les autorisations nécessaires de son propriétaire/de son ou ses copropriétaires/du syndic de la copropriété/de la commune pour la réalisation de tous les travaux nécessaires à la réalisation du CABLAGE INTERNE. Il engage sa responsabilité vis-à-vis de ces tiers et décharge intégralement CT et ses prestataires de toute responsabilité dans le cas où il n'aurait pas obtenu toutes les autorisations nécessaires à la réalisation du CABLAGE INTERNE.

5. PAIEMENTS

Tous les travaux de CABLAGE INTERNE seront facturés et payables au plus tard endéans les 8 (huit) jours suivants la réalisation des travaux. CT et ses prestataires restent propriétaires de tous les matériels et câbles installés jusqu'à réception du paiement intégral de la ou des factures y afférentes. Tout retard de paiement fera l'objet d'une mise en demeure immédiate assortie de frais de gestion de 150€ HTVA, sans préjudice quant aux intérêts légaux applicables sur décision judiciaire. En outre, dans le cas où le montant de l'offre des travaux à réaliser dépasserait 500€ HTVA (cinq cent euros HTVA), une facture d'acompte de 50% du montant sera émise et payable avant le début des travaux.

Conditions Particulières Applicables sur toutes remises/actions lors de la souscription à une offre

CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking v1.0

1. Objet

Les présentes conditions particulières sont applicables aux contrats bénéficiant des conditions tarifaires spéciales (remises sur tout type de service/actions spéciales) lors de la souscription à un contrat CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking de Crossing Telecom SàRL et viennent en complément aux Conditions Générales de Vente et de toutes autres Conditions Particulières de Crossing Telecom.

2. Période

Les présentes conditions particulières sont applicables à tout contrat CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking signé à partir du 1^{er} septembre 2022 et jusqu'à révocation des présentes, exclusivement lors de l'application de remises tarifaires spéciales sur tout service souscrit, qu'il soit déjà actif ou non lors de la signature du contrat CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking bénéficiant d'une remise/action.

3. Conditions Tarifaires

3.1 Clients Concernés : tous les clients existants ou nouveaux clients optant pour une solution de téléphonie IP CrossPBX® CHEAP ou BRI-SIP Trunk/PRI-SIP Trunk/SIP Trunking durant la Période.

3.2 Durée d'engagement minimale CrossPBX®/BRI-SIP Trunk/PRI SIP-Trunk/SIP Trunking: 24 mois

3.3 Recondution : se référer aux Conditions Générales de Vente de Crossing Telecom SàRL

4. Résiliation Anticipée

En cas de résiliation anticipée avant la fin de la période initiale de 24 mois, l'intégralité des réductions offertes sera facturée de plein droit au Client en supplément de tout autre frais de résiliation prévu aux Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL ou à toutes autres Conditions Particulières de Crossing Telecom SàRL applicables aux autres services souscrits par le Client. Il en va de même en cas de cessation d'activité, déménagement avec résiliation, faillite.

Conditions Particulières Contrats de Support CrossPBX® CHEAP de Crossing Telecom SàRL – v. 1.1

1. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de compléter les Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL, et toutes conditions Particulières, qui restent intégralement d'application, relativement au service spécifique CrossPBX® CHEAP, ou de remplacer ou modifier certains articles des Conditions Générales de Crossing Telecom SàRL dans le cadre de la fourniture du service CrossPBX® CHEAP. Dans ce dernier cas, les articles remplacés ou modifiés seront mentionnés au cas par cas.

2. DEFINITION

2.1 Support Standard 8/5 Business Days Remote: Accès au service de support CrossPBX® CHEAP par téléphone au +352.43 31 11 – 1 de Crossing Telecom, ou par e-mail à info@crossingtel.lu tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30. Les demandes de support effectuées par ce biais durant les horaires indiqués sont prises en charge endéans les 4h ouvrées pour les incidents impliquant l'impossibilité complète de passer ou recevoir des appels sur la solution CrossPBX® souscrite, et endéans les 8h ouvrées pour tous les autres cas. L'assistance et la résolution se font exclusivement à distance sauf dans les cas où un remplacement de matériel installé serait nécessaire pour cause de défectuosité constatée.

2.2 Support Business 24/5 Mon-Fri Remote: identique au 2.1 Support Standard 8/5 Business Days Remote, mais le service Support est accessible par téléphone et par e-mail au +352.43 31 11 – 1 tous les jours ouvrables de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h30, et exclusivement par e-mail pour les jours ouvrables entre 12h00 et 13h00 et de 17h30 à 8h30 le lendemain matin (sauf w-e et jours fériés)

2.3 Support Premium 24/7 Remote : identique au 2.2 Support Business 24/5 Mon-Fri Remote, mais le client dispose d'un numéro d'appel téléphonique d'astreinte pour les week-ends, jours fériés et nuits.

3. DEROULEMENT :

- Lors d'une demande d'assistance sous un contrat Support Standard Business Days Remote, le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.
- Lors d'une demande d'assistance sous un contrat Support Business 24/5 Mon-Fri Remote, le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Pour un incident déclaré en dehors des heures ouvrées, le client a l'obligation de signaler l'incident par e-mail exclusivement sur info@crossingtel.lu. A défaut sa demande ne sera pas traitée. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.
- Lors d'une demande d'assistance sous contrat Support Premium 24/7 Remote, le client contacte Crossing Telecom soit par e-mail soit par téléphone aux heures indiquées. Pour un incident déclaré en dehors des heures ouvrées et via le numéro d'appel d'astreinte qui lui est dédié, le client a l'obligation de signaler l'incident par e-mail exclusivement sur info@crossingtel.lu. A défaut sa demande ne sera pas traitée. Un ticket d'incident sera ouvert et sa référence sera communiquée au client pour suivi.

4. SUSPENSION DE L'EXECUTION DU CONTRAT DE SUPPORT PAR CROSSING TELECOM

- En cas de retard de paiement, quel que soit le service souscrit concerné, de plus de 30 jours selon les conditions de paiement mentionnées sur la facture du client, Crossing Telecom suspend automatiquement l'exécution des contrats de support Business et Premium pour le client, jusqu'à paiement intégral des factures échues, le client n'ayant dans cet intervalle accès qu'au contrat de Support Standard 8/5 Business Days Remote.
- Il en va de même pour les clients ne respectant pas les obligations définies à l'article 7 des CGV de Crossing Telecom.

- Tous les cas rendant l'exécution du contrat de support par Crossing Telecom pour des raisons indépendantes de sa volonté (ex : guerre, pandémie, etc...) sont les cas définis dans les CGV de Crossing Telecom Art. 2.16 FORCE MAJEURE.

Le ____/____/____ à _____

Signature + Tampon