

C2I INFO

Conditions Particulières – Services Télécom

Version 1.2 – 29 septembre 2026

C2i info, SARL au capital de 5 000 €, dont le siège social est situé 34B rue du Général Franiatte, 57950 Montigny-lès-Metz, immatriculée au RCS de Metz sous le numéro 795 003 490, TVA intracommunautaire FR 90 795 003 490 –
Téléphone : 03 87 51 26 27 – Courriel : contact@c2i-info.net – Site : <https://c2i-info.net>

Sommaire

Article 1 – Objet et documents applicables

Chapitre I – Accès internet et services réseau

Article 2 – Liens d'accès

Article 3 – Raccordement et installation

Article 4 – Secours 4G/5G et cartes SIM data

Article 5 – Pare-feu, SD-WAN et adresses IP

Article 6 – Paramètres de connexion et usage

Chapitre II – Téléphonie hébergée

Article 7 – Description

Article 8 – Conditions préalables

Article 9 – Forfaits et usage raisonnable

Article 10 – Comptes de téléphonie

Chapitre III – Téléphonie mobile

Article 11 – Description

Article 12 – Cartes SIM, terminaux et couverture

Article 13 – Forfaits et usage raisonnable

Article 14 – Itinérance

Chapitre IV – Centre de contacts (Contact Experience)

Article 15 – Description

Article 16 – Envois de SMS

Chapitre V – Dispositions communes

Article 17 – Utilisation des numéros

Article 18 – Refacturation des pénalités

Article 19 – Niveaux de service

Article 1 – Objet et documents applicables

Les présentes Conditions Particulières décrivent les services de télécommunications fournis par C2i info (le « Prestataire ») et précisent leurs conditions propres de fourniture et d'utilisation. Elles complètent les Conditions Générales de Vente et de Services – Télécom (les « CGVS Télécom »), dont les termes définis s'appliquent aux présentes. En cas de contradiction, les présentes Conditions Particulières prévalent pour ce qui concerne le Service concerné.

Seuls s'appliquent au Client les chapitres relatifs aux Services mentionnés dans sa Commande.

Chapitre I – Accès internet et services réseau

Article 2 – Liens d'accès

Le Prestataire fournit au Client un ou plusieurs liens d'accès permettant de se connecter à internet depuis ses Sites. Selon la technologie retenue dans la Commande, le lien d'accès est :

- à débit garanti, avec un débit minimum contractuel (notamment la fibre dédiée), ou à débit non garanti (notamment la fibre mutualisée, le cuivre, la 4G/5G et le satellite) ;
- à débit symétrique, lorsque les débits montant et descendant sont égaux, ou asymétrique.

Le Client bénéficie d'un outil de supervision présentant l'état de connexion de chaque lien, la consommation de bande passante et des indicateurs de performance (latence, gigue, perte de paquets). Cet outil peut également présenter des informations sur les flux transitant par le lien (adresses IP, ports, protocoles) ; le Client en informe ses Utilisateurs.

Article 3 – Raccordement et installation

Le raccordement suppose que le Site soit éligible au lien commandé. La desserte interne, c'est-à-dire le câblage reliant le point d'arrivée du réseau public aux équipements du Client, est à la charge du Client. En cas de difficultés exceptionnelles de construction (obstacles physiques, génie civil, accès difficile, travaux sur le réseau de l'opérateur d'infrastructure), des frais supplémentaires peuvent être facturés, après accord du Client sur devis.

Le Client est présent ou représenté aux rendez-vous d'installation fixés avec lui ou avec l'Opérateur. Un déplacement rendu inutile par son absence, par l'impossibilité d'accéder au Site ou par l'absence des autorisations nécessaires est facturé selon le tarif en vigueur.

Article 4 – Secours 4G/5G et cartes SIM data

Le service de secours 4G/5G permet, grâce à une carte SIM insérée dans le routeur fourni par le Prestataire, de basculer automatiquement vers une connexion mobile en cas de panne du lien principal souscrit auprès du Prestataire. Ce service dépend de la couverture mobile du Site et est fourni sans engagement de débit ni de qualité de service. Il est destiné à un usage de secours et soumis à une limite d'usage raisonnable indiquée dans la Commande.

Les cartes SIM data seules permettent de connecter des équipements à internet par le réseau mobile, dans les mêmes conditions de couverture et sans engagement de débit.

Article 5 – Pare-feu, SD-WAN et adresses IP

Le service de pare-feu est proposé en version standard ou avancée, selon la Commande. Les règles d'ouverture et de fermeture des flux sont définies sous la responsabilité du Client, ou par le Prestataire sur ses instructions lorsqu'il a souscrit un service d'infogérance.

Le SD-WAN répartit les flux applicatifs entre les liens d'accès du Client à l'aide d'un boîtier installé sur le Site. Seul le trafic IP du Client peut être acheminé par ce service. Le Client choisit les règles de priorisation de ses applications.

Chaque lien d'accès peut bénéficier d'une adresse IPv4 publique fixe et d'adresses IPv6. Des blocs d'adresses supplémentaires peuvent être fournis en option. Les articles 12.3 et 12.4 des CGVS Télécom s'appliquent à ces services.

Article 6 – Paramètres de connexion et usage

Le Client est responsable de la confidentialité des paramètres de connexion de ses liens et de toute utilisation faite avec ces paramètres. Il signale immédiatement au Prestataire leur perte, leur vol ou leur divulgation ; le Prestataire peut alors les remplacer.

Le Client est informé que les données transmises sur internet ne sont pas protégées par défaut et peuvent être interceptées. Il lui appartient de protéger ses données et ses équipements, notamment par le chiffrement et par des solutions de sécurité adaptées.

Chapitre II – Téléphonie hébergée

Article 7 – Description

Le service de téléphonie hébergée fournit au Client un standard téléphonique opéré depuis les plateformes de l'Opérateur, accessible depuis des téléphones IP, des ordinateurs et des smartphones. Selon la Commande, il comprend notamment : la gestion des groupements d'appels et des horaires, un serveur vocal interactif, la messagerie vocale, la musique d'attente personnalisée, un pont de conférence, les services de télécopie par courriel, des applications de communications unifiées et un tableau de bord de pilotage.

Les options d'enregistrement des appels, avec ou sans intelligence artificielle, sont régies par l'article 14.1 des CGVS Télécom.

Article 8 – Conditions préalables

Le Client dispose de téléphones compatibles avec le service, fournis ou validés par le Prestataire, et d'un accès internet dimensionné pour supporter les communications simultanées. Son réseau local doit être configuré pour la voix sur IP, notamment en matière de qualité de service et de règles de pare-feu. Le Prestataire n'est pas responsable d'une dégradation de la qualité des appels due à un accès internet ou à un réseau local non conforme, lorsque ceux-ci ne sont pas fournis ou administrés par lui.

Article 9 – Forfaits et usage raisonnable

Les forfaits de communications, y compris les forfaits dits illimités, couvrent les appels vers les numéros fixes et mobiles de France métropolitaine, pour un usage professionnel normal et dans les limites d'usage raisonnable indiquées dans la Commande. Sauf mention contraire, ils ne couvrent pas les appels vers les numéros spéciaux ou surtaxés, les appels internationaux ni les usages automatisés (automates d'appels, envois en masse), qui sont facturés selon les tarifs en vigueur.

En cas d'usage manifestement anormal au regard d'un usage professionnel normal, le Prestataire peut, après en avoir informé le Client, facturer les communications au-delà de ces limites selon le tarif hors forfait, ou restreindre les destinations concernées.

Article 10 – Comptes de téléphonie

Les comptes de téléphonie (comptes SIP) et leurs identifiants sont personnels et confidentiels. Le Client utilise des mots de passe robustes, ne les communique qu'aux personnes habilitées et informe immédiatement le Prestataire de toute compromission suspectée. Les articles 10 (sécurité et fraude) et 20 (suspension) des CGVS Télécom s'appliquent en cas d'utilisation frauduleuse.

Chapitre III – Téléphonie mobile

Article 11 – Description

Le service de téléphonie mobile comprend, selon la Commande, les communications voix, SMS, MMS et données en France métropolitaine et, le cas échéant, depuis l'étranger (itinérance), ainsi que les appels gratuits vers les numéros d'urgence. Des cartes SIM dédiées aux données en itinérance et une ligne mobile avancée, intégrée à la téléphonie hébergée, peuvent également être proposées.

Article 12 – Cartes SIM, terminaux et couverture

Les cartes SIM et les profils eSIM restent la propriété de l'Opérateur. Le Client utilise des terminaux compatibles et non verrouillés sur un autre réseau. Il signale immédiatement la perte ou le vol d'une carte SIM ou d'un terminal dans les conditions de l'article 13.4 des CGVS Télécom.

Cartes eSIM. Une eSIM est un profil numérique installé dans le terminal à l'aide d'un code d'activation, généralement sous forme de QR code. Elle est soumise aux mêmes règles qu'une carte SIM physique, sous les réserves suivantes :

- le code d'activation donne accès à la ligne : le Client le conserve de manière confidentielle et ne le transmet qu'à l'Utilisateur concerné. Toute ligne activée avec ce code est réputée l'être par le Client ;
- le profil est lié à un terminal. En cas de changement de terminal ou de suppression du profil, un nouveau profil doit être émis sur demande au Prestataire ; cette réémission peut être facturée selon le tarif en vigueur ;
- en cas de perte ou de vol du terminal, le Client demande la suspension de la ligne dans les conditions de l'article 13.4 des CGVS Télécom ; le profil est désactivé et un nouveau profil est émis ;
- à la fin du Service, le profil est désactivé par l'Opérateur ; il n'y a pas de carte à restituer.

Le service est fourni dans les zones couvertes par le réseau de l'Opérateur. Les débits dépendent notamment de la localisation, de l'environnement, du terminal et de la charge du réseau ; ils ne sont pas garantis.

Article 13 – Forfaits et usage raisonnable

Les forfaits illimités comprennent les appels vers les numéros fixes et mobiles de France métropolitaine, les SMS et MMS vers les mobiles français et les données dans la limite d'un seuil d'usage raisonnable, au-delà duquel le débit est réduit. Les seuils applicables sont indiqués dans la Commande. Les communications ne relevant pas du forfait sont facturées selon la Commande.

En cas de dépassement répété des seuils, d'usage non conforme ou d'utilisation frauduleuse, le Prestataire peut facturer rétroactivement les consommations au tarif hors forfait et suspendre tout ou partie des usages concernés, après information du Client.

Article 14 – Itinérance

Les communications et données consommées à l'étranger, notamment hors de l'Union européenne, peuvent entraîner des frais très élevés. Les tarifs applicables sont indiqués dans la Commande.

Afin d'éviter une coupure de ses Utilisateurs lors de leurs déplacements professionnels, le Client renonce expressément au mécanisme de plafonnement et de blocage automatique des données en itinérance prévu par le Règlement (UE) n° 2022/612. Il continue de bénéficier d'un message d'information tarifaire lors de la connexion à un réseau étranger. Il peut demander à tout moment au Prestataire de bloquer l'itinérance ou de fixer un plafond pour tout ou partie de ses lignes.

Chapitre IV – Centre de contacts (Contact Experience)

Article 15 – Description

Le service de centre de contacts permet au Client de recevoir et de traiter les appels de sa clientèle à l'aide d'un serveur vocal interactif, de files d'attente, de règles de distribution des appels entre ses agents et de statistiques. Selon la Commande, il peut comprendre les options suivantes : synthèse vocale dynamique, enregistrement des appels, messages enregistrés en studio, envoi de SMS et rappel automatique depuis le site internet du Client.

Les minutes incluses sont indiquées dans la Commande ; les minutes supplémentaires sont facturées selon le tarif applicable. Les options d'enregistrement et de studio sont régies par les articles 14.1 et 14.3 des CGVS Télécom.

Article 16 – Envois de SMS

Le Client est seul responsable du contenu des SMS qu'il envoie et de leurs destinataires. Il s'engage à respecter la réglementation, notamment à recueillir le consentement préalable des personnes physiques destinataires de messages de prospection commerciale, à identifier l'émetteur et à permettre au destinataire de s'opposer à la réception de nouveaux messages.

Chapitre V – Dispositions communes

Article 17 – Utilisation des numéros

Le Client respecte les règles d'utilisation des numéros fixées par l'ARCEP dans le plan national de numérotation. En particulier :

- il n'utilise un numéro comme identifiant d'appelant qu'avec l'accord de son titulaire, dont il doit pouvoir justifier ;
- les systèmes d'appels ou d'envoi de messages automatisés n'utilisent comme identifiant que les numéros réservés à cet usage par l'ARCEP, et jamais un numéro mobile ;
- les plateformes d'échanges avec la clientèle (rendez-vous, livraisons, service après-vente) n'utilisent que les numéros réservés à cet usage par l'ARCEP.

Le Prestataire peut analyser les caractéristiques des flux d'appels (taux d'aboutissement, durées, fréquence, numéros appelés) afin de détecter les usages abusifs et demander au Client toute information sur une campagne d'appels.

Article 18 – Refacturation des pénalités

Lorsqu'un manquement du Client ou de ses Utilisateurs aux règles d'utilisation des numéros, à la réglementation sur le démarchage téléphonique ou aux présentes Conditions Particulières conduit l'Opérateur ou un autre opérateur à appliquer des pénalités au Prestataire, celui-ci les refacture au Client, sur justificatif. À titre d'information, les pénalités prévues par l'Opérateur s'élèvent à la date des présentes à deux mille (2 000) euros hors taxes par numéro appelant concerné et à deux centimes (0,02) euro hors taxes par appel ou tentative d'appel.

Dans ces mêmes cas, le Prestataire peut interrompre sans préavis l'acheminement des appels et messages concernés, sans préjudice des autres mesures prévues par les CGVS Télécom.

Article 19 – Niveaux de service

Les engagements de disponibilité et les avoirs applicables sont définis à l'Annexe A des CGVS Télécom. Les engagements renforcés propres à certains liens d'accès, notamment le délai de rétablissement garanti des liens à débit garanti, sont indiqués dans la Commande.