

Conditions particulières - Services Téléphonie (Boxis)

Version : 28.12.2025

La présente CP complète les Conditions générales de service (« CGS »). En cas de contradiction, la hiérarchie prévue à l'Article 1.4 des CGS s'applique.

IMPORTANT - Hors périmètre / facturation Toute demande hors périmètre (p.ex. configuration, assistance applicative, migration, sécurité, coordination tiers, restauration/réversibilité, etc.) est traitée en Services Professionnels (CGSP) et facturée au temps passé selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service, plus coûts tiers au réel.

1. Sécurité / fraude

Le Client sécurise ses équipements et systèmes (p.ex. PBX, SBC, téléphones, applications), ses identifiants SIP, mots de passe, et règles d'accès (ACL, restrictions IP, règles firewall). Le Client met en œuvre des mesures de prévention (p.ex. mots de passe robustes, MFA lorsque disponible, supervision, restrictions horaires/destinations).

Toute communication émise via des identifiants compromis est due par le Client. Boxis peut imposer des seuils, des limitations, des blocages de destinations, et/ou suspendre temporairement un service en cas de suspicion de fraude ou d'abus, afin de protéger le Client et le réseau.

2. Numéros / portabilité

L'attribution et la portabilité de numéros peuvent être soumises à justificatifs (p.ex. identité, adresse de service, LOA) et aux règles des opérateurs/autorités. Les délais dépendent de tiers ; les retards ou refus tiers ne sont pas imputables à Boxis.

Le Client s'assure de l'exactitude des informations transmises. Toute correction, relance ou coordination peut être facturable (CGSP).

3. Appels d'urgence / localisation / usage nomade

Conformément aux exigences BAKOM en matière d'appels d'urgence, le Service est fourni à une adresse de service déclarée par le Client. Les appels d'urgence sont routés selon cette adresse et/ou les informations disponibles auprès des opérateurs tiers. Le Client s'engage à maintenir des adresses exactes pour chaque numéro/ligne, à informer ses utilisateurs des limites de localisation, et à privilégier un moyen d'appel local (p.ex. mobile) en situation nomade ou lorsque la localisation ne peut être garantie. Boxis ne garantit pas la localisation en usage nomade et n'est pas responsable d'un acheminement erroné ou d'une localisation inexacte résultant d'informations incomplètes, inexactes ou d'un usage hors site déclaré.

Le Client reconnaît que les appels d'urgence peuvent être indisponibles en cas de panne d'alimentation électrique, d'accès Internet, ou de dysfonctionnement du réseau local/équipement du Client. Le Client met en place, si nécessaire, un moyen alternatif (p.ex. mobile) pour les situations d'urgence.

4. Usage acceptable

Sont notamment interdits : robocalls non conformes, spam vocal, fraude, usurpation, et usage d'un CLI (Caller ID) illégal ou trompeur. Le Client garantit la conformité de ses usages et communications au droit applicable.

Boxis peut suspendre/limiter le Service en cas d'abus, de risque, ou sur demande d'une autorité/tiers habilité, conformément aux CGS.

5. Facturation - CDR / taxation / surcharges / régularisations

5.1 Définitions (spécifiques Téléphonie)

- CDR (Call Detail Records) : enregistrements techniques de communication (date/heure, origine, destination, durée, route, indicateurs, etc.).
- Taxation / rating : conversion des CDR en montants facturables selon les règles de taxation et la grille tarifaire applicable.
- CDR provisoires / estimatifs : CDR affichés en portail ou export « en cours » pouvant être incomplets/non définitifs.
- Corrections opérateurs (upstream corrections) : corrections, reclassements, surcharges, taxes ou ajustements transmis par tout opérateur tiers (origination/transit/terminaison) après acheminement.
- Origin surcharges (surcharges d'origine) : surcharges appliquées par des opérateurs de terminaison selon l'origine réelle de l'appel et/ou des appels sans CLI ou avec CLI incomplet/manipulé (CLI non valide), en sus du tarif de terminaison.

5.2 Base de facturation et preuve

Les communications sont facturées sur la base (i) des CDR Boxis et/ou (ii) des relevés/rapports de taxation des opérateurs tiers impliqués. Les CDR et relevés/rapports de taxation mis à disposition par Boxis et/ou les opérateurs tiers constituent la base de facturation et font foi entre les Parties conformément à l'Article 13 des CGS, sauf preuve contraire. En cas de divergence, les relevés/rapports de taxation d'un opérateur tiers prévalent pour la partie concernée, sauf erreur manifeste, notamment lorsque l'opérateur tiers est à l'origine de la terminaison ou applique une règle de taxation/surcharge non reproduite en temps réel par Boxis.

5.3 Règles de taxation / tarifs / pass-through

Les abonnements, options, communications et hors-forfait sont facturés selon la Commande et/ou la grille tarifaire applicable (paliers, unité de taxation, arrondis, fuseau horaire). Les communications peuvent être arrondies selon les règles de taxation applicables ; l'unité d'arrondi (p.ex. à la seconde, à la minute entamée, par paliers) est celle définie dans la Commande/grille tarifaire applicable et/ou imposée par l'opérateur. Le Client reconnaît que certaines destinations, routes, taxes, surcharges et règles de taxation sont imposées par des opérateurs tiers et peuvent évoluer. Boxis peut répercuter sans délai toute nouvelle taxe/surcharge réglementaire ou toute hausse de taxes existantes.

5.4 Origin surcharges / CLI non valide

Dans certains pays, les opérateurs de terminaison appliquent des surcharges en fonction de l'origine réelle de l'appel et/ou de l'absence / non-validité du CLI. Ces surcharges peuvent dépendre de la combinaison origine réelle + destination, et constituent des majorations au-dessus du tarif de terminaison. En conséquence, Boxis est autorisée à :

- répercuter au Client toute origine surcharge (et/ou surcharge CLI) appliquée par un opérateur tiers,
- appliquer les regroupements « par groupes d'origines » ou classifications fournis par l'opérateur tiers,
- bloquer, limiter, réécrire ou refuser le trafic non conforme (CLI absent/manipulé/non autorisé) conformément aux sections Sécurité / Usage acceptable.

5.5 CDR provisoires (portail) - valeur informative uniquement

Toute consultation de consommation en portail, exports « en cours », ou rapports intermédiaires peut être provisoire et ne constitue pas une facture ni une taxation définitive. La taxation définitive résulte des CDR finalisés et/ou corrections opérateurs.

5.6 Re-rating / régularisation a posteriori (réajustement de balance)

Le Client reconnaît que la taxation peut nécessiter des ajustements a posteriori, notamment en cas : (i) de corrections opérateurs (upstream), (ii) de reclassement de trafic (dont origine réelle), (iii) d'origine surcharges, (iv) d'erreurs de route/paramétrage, (v) de mises à jour tarifaires imposées par des tiers, ou (vi) d'éléments de conformité/fraude. Boxis peut recalculer et retarifier des communications déjà taxées et/ou facturées et procéder à une régularisation par facture

complémentaire, note de débit, et/ou avoir, y compris après résiliation, dans la limite du droit impératif et des règles de prescription applicables. La régularisation peut prendre la forme de :

- réajustement du compte / balance Client (débit/crédit),
- compensation sur tout solde créditeur, dépôt de garantie, ou facture ultérieure,
- émission d'une facture immédiatement exigible si le réajustement rend le solde débiteur.

5.7 Contestation (CDR-level) - formalisme, délai court, paiement non suspendu

Par dérogation et à titre de règle spéciale Téléphonie, toute contestation relative aux communications/CDR doit :

1. être notifiée dans les 10 jours calendaires suivant la date de facture ou la mise à disposition des CDR détaillés correspondants (la date la plus tardive prévalant),
2. être motivée et ventilée (périodes, destinations/numéros, volumes, prix contestés, fondement, pièces),
3. viser des éléments précis (CDR-level) : une contestation globale (p.ex. « je conteste tout ») est réputée insuffisante et traitée comme demande d'information.

La contestation ne suspend pas l'exigibilité : le Client règle les factures à échéance, sans attendre l'issue de l'analyse ; si la contestation est fondée, Boxis émettra un avoir. Les investigations (analyse CDR amont/aval, demandes opérateurs, corrélations), exports, recherches, blocages spécifiques, coordination tiers, ou tuning avancé sont susceptibles d'être facturés au temps passé selon le tarif et les modalités de l'Annexe - Frais de service, plus coûts tiers, sauf erreur imputable exclusivement à Boxis.

5.8 Trafic anormal / fraude - communications acheminées dues

Les communications effectivement acheminées par le réseau et/ou facturées par des opérateurs tiers (y compris en cas de fraude, comptes compromis, ou trafic anormal) demeurent dues par le Client. Boxis peut appliquer des mesures de protection (barring, caps, restrictions, suspension) conformément aux présentes CP et CGS.

6. Dépôt de garantie (le cas échéant)

Selon le profil de risque, l'historique de paiement ou la consommation (notamment hors-forfait), Boxis peut exiger un dépôt de garantie. Le dépôt n'est pas un paiement d'avance et n'exonère pas le Client de régler les factures à échéance. Boxis peut imputer le dépôt sur les sommes dues. Le solde est restitué dans un délai raisonnable après la fin du Service et l'apurement complet des montants dus.

7. Qualité / dépendances réseau

La téléphonie sur IP dépend notamment de la connectivité Internet, de la qualité du réseau local (latence, jitter, perte), et des opérateurs tiers. Boxis ne garantit pas une qualité déterminée lorsque les causes sont externes au réseau Boxis (p.ex. Wi-Fi saturé, LAN mal configuré, accès Internet tiers).

Le Client met en œuvre des bonnes pratiques (p.ex. QoS, VLAN voix, SBC, liaisons redondantes) lorsque ses usages l'exigent. Toute assistance de conception/optimisation est traitée en Services Professionnels (CGSP).

8. Interopérabilité / équipements

Le Client est responsable de la compatibilité et de la configuration de ses équipements (p.ex. PBX, téléphones, passerelles, SBC, ATA). Boxis peut communiquer des paramètres techniques ; l'intégration et le support applicatif/constructeur restent à charge du Client, sauf accord écrit contraire.