
E2I VOIP

Solutions de téléphonie IP et communications d'entreprise

E2I VOIP

CONDITIONS PARTICULIÈRES VOIP / IPBX

Annexe contractuelle aux CGV

Téléphonie sur IP, standard téléphonique et IPBX hébergé

ENTRÉE EN VIGUEUR

30 août 2026

v1.1 · Alban RENIER · E2I

CONDITIONS PARTICULIÈRES VOIP / IPBX

E2I ASSISTANCE — marque E2I VOIP · 23 chemin Troubiran, 97300 Cayenne · SIRET 517 434 577 00014

Article 1 — Objet

Ces conditions particulières (« CP VoIP/IPBX ») définissent les règles des services de téléphonie sur IP, de standard téléphonique et d'IPBX hébergé, mutualisé, dédié ou managé fournis par E2I.

Elles complètent les Conditions générales de vente E2I VOIP (« CGV »). Les termes définis dans les CGV gardent le même sens.

Article 2 — Documents contractuels et priorité

Les CP VoIP/IPBX s'appliquent si la Commande y fait référence ou porte sur un Service concerné par leur objet.

En cas de contradiction, l'ordre de priorité suit les CGV : Commande, Conditions particulières applicables, CGV, puis documentation technique. Si E2I fournit un Trunk SIP ou des numéros, les Conditions particulières Trunk SIP et Numérotation s'appliquent en complément sur leur périmètre.

Article 3 — Description du Service

Selon la Commande, le Service peut inclure tout ou partie des éléments suivants :

- Le Service inclut :
- la mise à disposition d'une instance IPBX mutualisée ou dédiée ;
- l'hébergement, l'exploitation et l'administration de l'instance ;
- la création d'Utilisateurs, d'extensions, de groupes, de files d'attente et de règles d'appels ;
- la messagerie vocale, le serveur vocal interactif, les conférences et les fonctions collaboratives ;
- les applications de bureau, web ou mobiles proposées par l'éditeur ;
- la fourniture, la configuration ou le provisionnement de terminaux ;
- le raccordement à un ou plusieurs Trunks SIP ;
- la maintenance, le support, la supervision ou la sauvegarde ;
- les intégrations et options identifiées dans la Commande.

Tout élément non inclus reste hors périmètre. Il nécessite une prestation complémentaire.

Article 4 — Neutralité technologique et éditeurs

E2I choisit la technologie adaptée au Service commandé. Sauf indication contraire dans la Commande, le Client n'achète pas une marque, un éditeur, un hébergeur, un opérateur ou une version précise.

E2I peut modifier la version, l'architecture, l'hébergement ou la solution utilisée. Elle garantit le maintien des fonctionnalités essentielles convenues. Les fonctions liées à un éditeur ou un tiers peuvent évoluer, être remplacées ou disparaître selon les CGV.

Article 5 — Dimensionnement

E2I dimensionne le Service selon les informations fournies par le Client. Ces informations incluent le nombre d'Utilisateurs, d'appels simultanés, de sites, de terminaux, de files d'attente, d'enregistrements et d'intégrations.

Le Client prévient E2I de toute évolution qui impacte les ressources nécessaires. E2I peut imposer une adaptation si l'usage dépasse le dimensionnement souscrit, dégrade le Service ou menace une infrastructure partagée.

La Commande ou la documentation applicable précise les limites de la licence ou de l'offre. Elle indique le nombre d'Utilisateurs, les communications simultanées, le stockage, les fonctions ou la taille de l'instance.

Article 6 — Prérequis d'accès Internet

Le Client dispose d'un accès Internet professionnel adapté à la téléphonie sur IP. Cet accès garantit un débit, une latence, une gigue, une disponibilité et une qualité suffisants. Le Client prévoit une connexion de secours et une alimentation secourue selon la criticité de son activité.

E2I évalue certains accès Internet et recommande un opérateur ou une architecture. Si E2I ne fournit pas cet accès, elle n'est pas responsable de ses incidents, limitations ou dégradations.

Article 7 — Prérequis réseau et sécurité

Le Client maintient son réseau local, son câblage, son alimentation, sa configuration DNS, son pare-feu et ses équipements. Il respecte les prérequis qu'E2I communique.

Il autorise les flux nécessaires au Service. Il évite les mécanismes qui pourraient altérer la signalisation ou les médias. Il respecte les recommandations sur le NAT, le double NAT, la priorisation des flux voix, la segmentation, les mises à jour et la sécurité.

Le Client ne modifie pas les paramètres liés au tunnel, au SBC, au provisionnement, au Trunk SIP, à l'IPBX, au DNS ou aux ports utilisés sans validation d'E2I. E2I facture toute intervention rendue nécessaire par une modification non validée.

Article 8 — Répartition des responsabilités techniques

La Commande ou la documentation de déploiement précise les responsabilités d'E2I, du Client et des tiers si nécessaire.

Sauf stipulation contraire :

- E2I administre l'instance IPBX et les composants qu'elle fournit en mode managé ;
- le Client administre son LAN, son accès Internet, son pare-feu, ses comptes utilisateurs et les Équipements sous son contrôle ;

- chaque fournisseur tiers répond de son propre service ;
- le Client coordonne ses prestataires et autorise E2I à échanger avec eux pour le diagnostic.

Article 9 — Déploiement et informations à fournir

Le Client fournit en temps utile la liste des sites, Utilisateurs, extensions, groupes, horaires, règles d'appels, numéros, messages, équipements, adresses et interlocuteurs.

Nous réalisons les imports, créations et configurations à partir de ces informations. Nous facturons les corrections dues à des données inexactes, incomplètes ou tardives. Ces corrections peuvent aussi entraîner une replanification.

Les Conditions particulières Trunk SIP et Numérotation régissent la portabilité et la fourniture des numéros.

Article 10 — Mise en service et recette

Nous notifions la Mise en service quand l'IPBX est accessible et que vous pouvez tester les fonctions principales prévues.

Le Client réalise les tests de recette adaptés à son activité. Il vérifie les appels, transferts, groupes, files, horaires, messagerie et postes critiques. Il signale les anomalies bloquantes dans les huit jours calendaires des CGV.

L'usage en production, l'absence de réserve motivée ou la validation écrite vaut recette. Le support ultérieur reste applicable.

Article 11 — Administration principale

Pour un Service managé, E2I garde l'accès administrateur principal ou propriétaire. E2I utilise cet accès pour l'exploitation, les licences, la sécurité, le support, les sauvegardes et les relations fournisseurs.

Cet accès dépend d'un compte maître, d'une console partenaire ou d'une infrastructure mutualisée. E2I ne le transfère pas au Client.

Article 12 — Accès de co-administration du Client

Si le Client souscrit l'option, E2I crée un accès de co-administration pour le référent technique du Client. Le référent utilise cet accès nominatif seul. Il ne le partage pas.

E2I crée cet accès après un transfert de compétences. E2I communique les règles d'administration, de sécurité et de changement au référent. Le référent doit les respecter.

E2I restreint ou suspend cet accès en cas de compromission, de modification dangereuse ou d'atteinte aux droits d'autres Clients. E2I agit aussi en cas de risque pour une infrastructure partagée ou de manquements répétés aux procédures. E2I informe le Client et propose des mesures de rétablissement si la situation le permet.

Article 13 — Modifications par le Client ou un tiers

Le Client assume les conséquences des modifications qu'il ou un tiers réalise via ses accès. Il garde l'historique des changements et aide au diagnostic.

E2I n'est pas responsable des pannes, failles, pertes de configuration ou interruptions causées par une modification non validée. La remise en conformité, la restauration ou l'analyse reste facturée, même si le Client dispose d'une offre de support.

E2I peut exiger l'annulation d'un changement s'il ne respecte pas les standards d'exploitation du Service.

Article 14 — Comptes Utilisateurs et authentification

Le Client désigne les Utilisateurs autorisés. Il prévient E2I sans délai de toute arrivée, départ ou changement de rôle.

Le Client protège ses mots de passe, liens d'activation, jetons, codes QR et moyens d'authentification. Il impose des mots de passe robustes. Il active l'authentification renforcée quand E2I le recommande.

Le Client signale immédiatement toute compromission suspectée. Par mesure de sécurité, E2I peut suspendre ou réinitialiser un compte.

Article 15 — Terminaux et provisionnement

E2I provisionne automatiquement les terminaux qu'elle fournit ou valide. Le Client ne modifie aucun paramètre administré centralement. Il ne réinitialise pas un terminal sans coordination préalable.

E2I prend en charge les équipements acquis en dehors d'E2I seulement s'ils sont compatibles, acceptés et supportés par leur constructeur. La configuration de ces équipements suit une obligation de moyens et reste facturée.

Le Client garde les terminaux dans des locaux adaptés. Il les protège contre le vol, les dommages, les accès non autorisés et les coupures d'alimentation.

Article 16 — Mises à jour et changements de version

E2I installe les mises à jour de sécurité, de compatibilité et de correction nécessaires. Ces mises à jour peuvent modifier l'interface, le comportement ou la disponibilité de fonctions secondaires.

Les migrations majeures peuvent exiger une fenêtre de maintenance, une adaptation des terminaux, une formation ou une prestation spécifique. E2I informe le Client si l'impact prévisible est significatif.

E2I refuse le maintien d'une version obsolète ou non supportée si cela expose le Service, E2I ou un tiers à un risque.

Article 17 — Maintenance programmée et urgente

E2I réalise les maintenances programmées en dehors des périodes d'activité habituelles si cela est possible. Le délai de préavis dépend de la nature de l'opération et des informations des fournisseurs.

E2I peut effectuer les interventions urgentes sans préavis pour garantir la sécurité, l'intégrité, la conformité ou la continuité du Service.

Une maintenance ne donne droit à aucun avoir. Le Client ne reçoit un crédit que si un engagement de disponibilité ou un régime de crédit de service est expressément souscrit.

Article 18 — Support standard

E2I assure le support standard à distance du lundi au vendredi, de 8h à 17h en heure locale du territoire concerné, hors jours fériés.

Seuls les Clients ayant souscrit l'option correspondante bénéficient du support étendu du samedi, de 8h à 12h. Sans engagement spécifique, E2I ne prévoit aucune astreinte le dimanche ou les jours fériés.

E2I indique les canaux de support autorisés : l'adresse de support et le portail Client. Une demande envoyée à un collaborateur sur un canal personnel ne déclenche pas les délais de prise en charge.

Article 19 — Classification des demandes

E2I qualifie les demandes selon leur impact réel :

- P1 — Critique : indisponibilité totale ou quasi totale du Service, ou impossibilité généralisée d'émettre ou de recevoir ;
- P2 — Majeur : forte dégradation ou plusieurs Utilisateurs significativement affectés, sans indisponibilité totale ;
- P3 — Standard : incident individuel, dégradation limitée ou fonction secondaire affectée ;
- P4 — Demande : configuration, évolution, conseil, ajout, suppression, formation ou opération planifiée.

E2I peut requalifier la priorité si les faits observés ne correspondent pas au niveau déclaré.

Article 20 — Garantie de temps d'intervention

Sauf offre plus favorable, les objectifs de GTI pendant les heures de support sont :

- P1 : deux heures ouvrées ;
- P2 : quatre heures ouvrées ;
- P3 : quatre heures ouvrées ;
- P4 : aucun délai incident automatique. Le traitement suit la planification et l'offre souscrite.

La GTI démarre à la réception d'un ticket exploitable. Ce ticket doit contenir les coordonnées du déclarant, le Service concerné, l'impact, les symptômes et les premiers éléments de diagnostic. Un ticket reçu hors plage commence à courir à la prochaine ouverture.

La GTI correspond au premier contact et au début de la prise en charge. Elle ne garantit ni le temps de rétablissement, ni la résolution, ni une intervention physique sur site.

Article 21 — Coopération pendant un incident

Le Client doit rester joignable. Il fournit les informations et les accès demandés. Il réalise les tests raisonnables et évite toute modification pouvant fausser le diagnostic.

E2I suspend les délais de prise en charge lorsqu'elle attend une information, un accès ou une action du Client. Cette règle s'applique aussi si E2I attend l'intervention d'un tiers.

E2I transmet au prestataire compétent tout incident dont la cause échappe à son périmètre. E2I ne garantit pas le délai de résolution de ce tiers, sauf si elle s'y engage formellement.

Article 22 — Intervention sur site

La Commande doit prévoir l'intervention sur site pour qu'elle soit incluse. Sinon, E2I établit un devis. Elle facture le temps, le déplacement et les frais selon la grille en vigueur.

La garantie de temps d'intervention à distance n'impose aucune présence sur site. La date de l'intervention sur site dépend des équipes disponibles, de l'accès, de la localisation et de la priorité.

Article 23 — Disponibilité et continuité

E2I met en œuvre les moyens raisonnables pour assurer la disponibilité du Service. Aucun taux de disponibilité, temps de rétablissement, pénalité ou crédit de service n'est garanti, sauf mention expresse dans la Commande.

Le Client définit son besoin de continuité. Il souscrit les options nécessaires : redondance, accès Internet de secours, alimentation secourue, routage de débordement, terminaux alternatifs ou plan de continuité.

Les fonctions de secours doivent être configurées, testées et maintenues pour être efficaces. Elles peuvent dépendre d'un Trunk SIP ou d'un opérateur tiers.

Article 24 — Sauvegardes managées

E2I réalise une sauvegarde quotidienne du système complet pour les serveurs PBX qu'elle gère. La rétention est glissante sur sept jours.

Pour les solutions compatibles, E2I réalise une sauvegarde quotidienne de la configuration complète, en complément de la sauvegarde système. La rétention est glissante sur sept jours.

Les lieux et fournisseurs de stockage peuvent changer. Ces changements respectent les engagements géographiques convenus. La sauvegarde standard n'assure pas un archivage longue durée.

Article 25 — Restauration

E2I restaure les données à partir du dernier point exploitable disponible dans le périmètre souscrit. E2I ne garantit pas la récupération des données, messages ou enregistrements créés après ce point.

Le périmètre managé inclut les restaurations causées par une panne d'E2I. E2I facture les restaurations demandées après une erreur, une suppression, une modification ou une compromission causée par le Client ou un tiers.

E2I teste périodiquement les procédures de sauvegarde et de restauration. Ces tests ne garantissent pas une récupération absolue dans toutes les situations.

Article 26 — Données, annuaires et contenus

Le Client garantit l'exactitude et la licéité des données insérées dans l'IPBX. Cela inclut les noms, numéros, annuaires, contacts, messages vocaux, horaires et fichiers audio.

Il définit les habilitations et contrôle les exports. L'Annexe relative au traitement des données régit les traitements de Données Client réalisés par E2I pour fournir le Service.

Le Client ne charge aucune donnée sans lien avec son usage professionnel dans le Service. Il n'y charge aucun contenu exigeant un niveau de conformité non prévu par la Commande.

Article 27 — Enregistrement des appels

Si la fonction est disponible, le Client l'active lui-même. Le Client est responsable de la base légale, de l'information des appelants et salariés, de l'exercice des droits, des habilitations, de la durée de conservation et de toute formalité applicable.

E2I ne fournit pas de conseil juridique par la simple activation technique. Les capacités techniques disponibles ne valident pas la durée de conservation choisie par le Client.

Le Service inclut le stockage, la sauvegarde et l'export des enregistrements si la Commande le prévoit.

Article 28 — Intégrations et services tiers

Les connecteurs CRM, API, messageries, applications collaboratives, assistants vocaux et annuaires dépendent des interfaces et des droits accordés par les tiers.

Le Client fournit les licences, les comptes, les autorisations et les informations nécessaires. E2I ne garantit pas l'intégration si le tiers modifie, limite ou retire son API ou son service.

E2I peut facturer sur devis toute intégration non standard, toute évolution ou toute reprise liée à un changement du tiers.

Article 29 — Licences et conformité d'usage

Le Client respecte les limites et les conditions des licences éditeur. Il ne contourne aucune restriction d'Utilisateurs, d'appels simultanés, d'instances, de territoire ou de fonctionnalités.

E2I peut adapter le nombre ou le type de licences à l'usage constaté et facturer la différence. Les CGV s'appliquent à toute hausse ou évolution imposée par l'éditeur.

À la fin du Service, les droits d'utilisation cessent. Le Client doit acquérir une licence distincte et transférable pour les maintenir.

Article 30 — Services opérateur et appels d'urgence

L'IPBX traite et route les communications en interne. Pour émettre ou recevoir des appels sur le réseau téléphonique public, le Client doit disposer d'un Trunk SIP ou d'un service opérateur actif.

Si E2I fournit le Trunk SIP, les Conditions particulières Trunk SIP et Numérotation définissent les règles de numérotation, de portabilité, de présentation du numéro, de fraude et d'appels d'urgence.

Si le Client utilise un opérateur tiers, il doit vérifier les modalités d'accès aux numéros d'urgence, la localisation, les limitations, la portabilité et la conformité de ce service. E2I n'assume pas les obligations propres de cet opérateur.

Article 31 — Réversibilité

Pendant la période de trente jours prévue par les CGV, E2I fournit sur demande, et si la technologie le permet :

- Un export de configuration ou de sauvegarde applicative exploitable ;
- Les données du Client exportables nativement ;
- Les informations utiles pour qu'un prestataire compétent reprenne le service.

E2I ne remet pas les licences que le Client ne détient pas. Elle garde les comptes maîtres, comptes fournisseurs, secrets API, identifiants opérateur mutualisés, outils internes, secrets de sécurité et éléments d'infrastructure partagée.

E2I peut facturer la migration, la conversion vers une autre technologie, l'assistance au repreneur et les opérations hors export standard.

Article 32 — Fin du Service et suppression

À la fin du Service, E2I peut désactiver les accès et retirer les licences. Après la période de réversibilité, E2I peut supprimer ou anonymiser les données devenues inutiles.

Le Client organise l'export de ses données avant l'échéance. E2I n'a pas l'obligation de maintenir gratuitement une instance active pendant la réversibilité si cela nécessite des licences ou ressources payantes. E2I propose alors des modalités au Client.

Article 33 — Responsabilité spécifique

Les CGV prévoient d'autres limitations. E2I n'est pas responsable d'une dégradation directement causée par :

- l'accès Internet, le LAN, le Wi-Fi, le pare-feu ou l'alimentation du Client ;
- un terminal non validé ou obsolète ;
- une modification faite par le Client ou un tiers ;
- une saturation liée à un dimensionnement insuffisant et non signalé ;
- l'indisponibilité d'une intégration ou d'un service opérateur tiers ;

- un usage nomade ou une configuration non conforme.

Article 34 — Entrée en vigueur

Ces CP VoIP/IPBX entrent en vigueur le 30 août 2026. Elles portent le numéro de version v1.1.