

CONDITIONS GENERALES DES SERVICES DE TELECOMMUNICATION COLLECTES DE L'OPERATEUR

ARTICLE 1 – OBJET

Le présent contrat a pour objet de définir les modalités et conditions générales et particulières dans lesquelles, L'OPERATEUR met à la disposition de l'ABONNE ses différents services en fonction de l'offre choisie par l'ABONNE qui s'appuie sur la matrice des offres de services de télécommunication collectées définies en annexe 1.1.

Toute connexion au service est subordonnée au respect des présentes conditions générales et particulières. La signature du "Bon de commande" entraîne l'acceptation de l'ensemble des conditions générales et particulières décrites ci-après.

Dans tous les cas le paiement de la première facture vaut acceptation des termes du contrat pour les clients ABONNES.

ARTICLE 2 - SERVICE D'ACCES INTERNET

1. L'OPERATEUR accorde à l'ABONNE (personne physique ou morale) ayant souscrit un ABONNEMENT payant) qui l'accepte, le droit de connecter, sans limitation de durée de connexion, son équipement informatique (ordinateur et/ou modem) au Centre Serveur afin de recevoir et d'envoyer de données à travers les réseaux en ligne.

2. Le droit accordé à l'ABONNE dans le cadre d'un accès xDSL ou Fibre est personnel, incessible et non-transférable. Il est offert une seule connexion par Nom d'Utilisateur.

23. L'ABONNEMENT ne comprend pas les différents redevances dues au titre d'une consultation à un ou plusieurs services payants.

ARTICLE 3 -ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT

3.1. L'ABONNE et UTILISATEUR (personne physique ou morale) bénéficiant d'un accès à l'OPERATEUR pour une période déterminée) déclarent être âgés d'au moins 18 ans.

3.2. L'UTILISATEUR s'engage à communiquer ses coordonnées (Société, N° SIRET, Code APE / NAF, N° TVA intracommerciale, Nom et Prénom de l'interlocuteur, adresse, n° de téléphone, n° de fax, e-mail, coordonnées bancaires) exactes sous peine de voir son inscription annulée. Dès la première connexion, UTILISATEUR doit prendre connaissance des présentes Conditions Générales De Vente, accessibles en ligne à l'adresse suivante : <http://www.generis-systems.fr/faq>. En cas de désaccord avec ces dernières, UTILISATEUR est censé renoncer immédiatement, faute de quoi elles seraient considérées comme acceptées, sans restriction.

3.3. Tout UTILISATEUR bénéficiaire d'une période de gratuité et ayant communiqué ses coordonnées bancaires à l'ABONNE L'OPERATEUR à la souscription de l'ABONNEMENT déclenchant automatiquement le prélèvement des sommes dues.

3.4. Pour L'ABONNE n'ayant jamais eu le statut d'UTILISATEUR, les présentes conditions générales sont réputées acceptées, à compter de la date de prélèvement du règlement par L'OPERATEUR.

3.5. L'ABONNEMENT est réputé souscrit, à compter de la réception du bon de commande et/ou de la lettre de préduit matériel et de l'autorisation de prélèvements dûment remplis et signés.

ARTICLE 4 -TARIF DU SERVICE D'ACCÈS

Sauf disposition contraire prévue aux conditions spécifiques de ventes, les présentes conditions tarifaires s'appliquent à l'ensemble des produits et services de L'OPERATEUR.

4.1. Les ABONNEMENTS sont payables d'avance, le premier jour de chaque période contractuelle. Toute période commencée est due.

4.2. Sans préjudice des dispositions de l'article 9.1 des présentes conditions générales, toute somme non réglée, tout impayé (réjet de prélèvement) ou tout retard de paiement entraînera la suspension immédiate de l'accès et des options souscrites, en attendant la régularisation de la situation. La réouverture de l'accès sera effectuée dès réception du règlement.

A compter de la suspension, L'OPERATEUR enjoindra l'ABONNE par lettre recommandée avec accusé de réception de régulariser la situation sous quinze jours à compter de la réception dudit courrier.

4.3. Les sommes dues sont payables au plus tard à la date de facturation du service et dans les délais indiqués à l'article 4.1, au moins ainsi restant dû sur un montant de soixante euros (60.00 €) correspondant aux frais de gestion des impayés.

Les frais relatifs à un rejet de prélèvement s'éleveront à soixante (60) euros.

En l'absence de régularisation par l'ABONNE et après réception par lettre recommandée avec accusé de réception de L'OPERATEUR, se réserve le droit de saisir le dossier de l'ABONNE et/ou de le faire saisir par la société L'OPERATEUR sera à la charge de l'ABONNE.

L'ABONNE ne pourra, en aucun cas, demander une quelconque indemnité à L'OPERATEUR, du fait de l'interruption de l'accès au service suite à l'incident de paiement.

4.3 Dépôt de garantie

Afin de garantir le paiement du service, L'OPERATEUR peut demander un dépôt de garantie à l'ABONNE à la date de conclusion du contrat (3) mois après la date de début du service ou, si elle préexistait après la date de début du service du premier lien d'accès commandé par l'ABONNE en application des présentes conditions générales de vente, dans les incidents ou retards de paiement sont constatés, ou en cas de hausse significative des sommes facturées ou d'événements de la situation financière de l'ABONNE. L'OPERATEUR adressera sa demande sur la commande ou, en cours de commande, par lettre recommandée avec avis de réception.

L'ABONNE remettra alors à L'OPERATEUR, au titre de dépôt de garantie, un montant initial correspondant à (ii) six (6) mois de facturation calculés sur la base des prévisions de commandes facturées par l'ABONNE ou (ii), si le dépôt est effectué plus de six (6) mois après la commande du premier lien d'accès, au six (6) derniers mois de facturation effective au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. Le montant du dépôt sera ensuite ajusté trimestriellement en fonction des montants réellement facturés au cours de la période de six (6) mois de facturation du service au titre de l'ensemble des commandes en cours en application des présentes conditions générales de vente. En cas de non paiement total ou partiel d'une quelconque facture à son échéance et après mise en demeure restée sans effet pendant huit (8) jours à compter de son envoi, L'OPERATEUR pourra effectuer le paiement de la commande de L'ABONNE. L'OPERATEUR adressera sa demande sur la commande par lettre recommandée avec avis de réception, et l'ABONNE devra reconstruire le dépôt de garantie.

L'ABONNE procédera à tout versement, ajustement ou reconstitution du dépôt de garantie comme décrit ci-dessus au plus tard huit (8) jours après le fait générateur. Au cas où l'ABONNE ne procéderait pas à un tel versement, ajustement ou reconstitution dans le délai précité, les dispositions des présentes conditions générales de vente relatives au retard ou au non paiement d'une quelconque facture s'appliqueront. A défaut pour l'ABONNE de verser le dépôt de garantie avant la date de début du service, si un tel dépôt est prévu, la fourniture du service sera suspendue. Néanmoins, l'ABONNE paiera les redevances liées au service à partir de la date prévisionnelle de début du service indiquée sur la commande. A défaut de versement d'ajustement ou de reconstitution du dépôt de garantie en temps utiles, aucun lien d'accès ne pourra être commandé par l'ABONNE conformément au présent article. L'OPERATEUR informera l'ABONNE de cette déduction par lettre recommandée avec avis de réception, et l'ABONNE devra reconstruire le dépôt de garantie sera restitué à l'ABONNE par L'OPERATEUR deux (2) mois après la fin de la dernière commande en vigueur.

4.4. Les tarifs en vigueur sont ceux mentionnés dans le Bon de commande, en fonction des choix de l'ABONNE. Ils sont exprimés hors taxes et toutes taxes comprises. L'OPERATEUR se réservant le droit de reporter toute nouvelle taxe et augmentation de taxe. L'ensemble de ces tarifs est révisable sans préavis, tout comme les modalités de paiement et de prélèvement qui y sont attachées. Ces modifications seront notifiées à l'ABONNE, par e-mail et/ou par courrier, au moins un mois avant leur date d'application. A défaut de contestation par l'ABONNE de ces nouveaux tarifs dans le respect des conditions indiquées à l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de ventes applicables à chaque produit et/ou service, celui-ci seront réputés avoir été définitivement et irrévocablement acceptés par l'ABONNE. Dans l'hypothèse où l'ABONNE n'accepterait pas les nouveaux tarifs de L'OPERATEUR, il est libre de résilier son ABONNEMENT dans le respect de l'article 9 des présentes et de l'article « RESILIATION » des conditions spécifiques de vente. En ce cas l'ancien tarif restera applicable jusqu'à expiration de la période d'ABONNEMENT en cours. Sauf réaffectation de la part de l'ABONNE conformément au présent article, le nouveau tarif s'appliquera automatiquement à la date d'entrée en vigueur indiquée dans l'avis de vente.

ARTICLE 5 - OBLIGATIONS ET RESPONSABILITE DE L'OPERATEUR

L'OPERATEUR s'oblige à assurer le fonctionnement de ses services 5/7 durant les heures ouvrées en France métropolitaine, sous réserve des périodes de maintenance et des pannes éventuelles, mais ne garantit pas en particulier les taux de transfert et les temps de réponse des informations circulant à travers le réseau fixe d'INTERNET. L'OPERATEUR n'assume aucune responsabilité autre que celles expressément décrites dans les présentes ;

- qu'il s'assurera que le Service d'Accès et la Ligne sont aptes à répondre à ses besoins ;

- que les transmissions de données sur INTERNET ne bénéficient d'une fiabilité technique relative, celle-ci circulant sur des réseaux hétérogènes aux caractéristiques et capacités techniques diverses, qui sont parfois saturés à certaines périodes de la journée ;

- que certains réseaux et services spécifiques peuvent dépendre d'accords particuliers et être soumis à des restrictions d'accès ;

- que les données circulant sur INTERNET ne sont pas protégées contre des détournements éventuels, et qu'ainsi la communication de mots de passe, codes confidentiels, et plus généralement de toute information à caractère sensible est effectuée par l'ABONNE à ses risques et périls ; Toutefois, s'agissant de tout mode de paiement en ligne, L'OPERATEUR s'engage à être appui aux services d'édition de logiciels de transactions sécurisées permettant aux UTILISATEURS de transmettre leur numéro de carte bancaire en ligne de façon la plus sécurisée possible, compte tenu de l'évolution de la technologie et des lois en vigueur à ce jour en France sur la cryptologie ;

- que certaines des données circulant sur INTERNET peuvent faire l'objet d'une appropriation privée au titre d'une législation sur la propriété intellectuelle et que c'est dans le respect de cette législation,

ARTICLE 6 – DÉCLARATIONS

6.1. L'ABONNE déclare avoir pris connaissance des caractéristiques et des limites d'INTERNET décrites ci-dessus et reconnaître :

6.2. L'ABONNE s'engage à respecter la charte de bonne conduite de L'OPERATEUR. Cette charte a pour but de définir les règles de bonne conduite que devra respecter l'ABONNE L'OPERATEUR lors de l'usage des services L'OPERATEUR.

6.2.1. *Profil*

6.2.2. *Pratiques*

6.2.3. *Règles d'usage des services L'OPERATEUR*

6.2.4. *Respect de la Netiquette et des lois et règlements.*

6.2.5. *Netiquette*

6.2.6. *Spamming*

6.2.7. *Pratiques et usages*

6.2.8. *Respect de la vie privée*

6.2.9. *Pratiques et usages*

6.2.10. *Pratiques et usages*

6.2.11. *Pratiques et usages*

6.2.12. *Pratiques et usages*

6.2.13. *Pratiques et usages*

6.2.14. *Pratiques et usages*

6.2.15. *Pratiques et usages*

6.2.16. *Pratiques et usages*

6.2.17. *Pratiques et usages*

6.2.18. *Pratiques et usages*

6.2.19. *Pratiques et usages*

6.2.20. *Pratiques et usages*

6.2.21. *Pratiques et usages*

6.2.22. *Pratiques et usages*

6.2.23. *Pratiques et usages*

6.2.24. *Pratiques et usages*

6.2.25. *Pratiques et usages*

6.2.26. *Pratiques et usages*

6.2.27. *Pratiques et usages*

6.2.28. *Pratiques et usages*

6.2.29. *Pratiques et usages*

6.2.30. *Pratiques et usages*

6.2.31. *Pratiques et usages*

6.2.32. *Pratiques et usages*

6.2.33. *Pratiques et usages*

6.2.34. *Pratiques et usages*

6.2.35. *Pratiques et usages*

6.2.36. *Pratiques et usages*

6.2.37. *Pratiques et usages*

6.2.38. *Pratiques et usages*

6.2.39. *Pratiques et usages*

6.2.40. *Pratiques et usages*

6.2.41. *Pratiques et usages*

6.2.42. *Pratiques et usages*

6.2.43. *Pratiques et usages*

6.2.44. *Pratiques et usages*

6.2.45. *Pratiques et usages*

6.2.46. *Pratiques et usages*

6.2.47. *Pratiques et usages*

6.2.48. *Pratiques et usages*

6.2.49. *Pratiques et usages*

6.2.50. *Pratiques et usages*

6.2.51. *Pratiques et usages*

6.2.52. *Pratiques et usages*

6.2.53. *Pratiques et usages*

6.2.54. *Pratiques et usages*

6.2.55. *Pratiques et usages*

6.2.56. *Pratiques et usages*

6.2.57. *Pratiques et usages*

6.2.58. *Pratiques et usages*

6.2.59. *Pratiques et usages*

6.2.60. *Pratiques et usages*

6.2.61. *Pratiques et usages*

6.2.62. *Pratiques et usages*

6.2.63. *Pratiques et usages*

6.2.64. *Pratiques et usages*

6.2.65. *Pratiques et usages*

6.2.66. *Pratiques et usages*

6.2.67. *Pratiques et usages*

6.2.68. *Pratiques et usages*

6.2.69. *Pratiques et usages*

6.2.70. *Pratiques et usages*

6.2.71. *Pratiques et usages*

6.2.72. *Pratiques et usages*

6.2.73. *Pratiques et usages*

6.2.74. *Pratiques et usages*

6.2.75. *Pratiques et usages*

6.2.76. *Pratiques et usages*

6.2.77. *Pratiques et usages*

6.2.78. *Pratiques et usages*

6.2.79. *Pratiques et usages*

6.2.80. *Pratiques et usages*

6.2.81. *Pratiques et usages*

6.2.82. *Pratiques et usages*

6.2.83. *Pratiques et usages*

6.2.84. *Pratiques et usages*

6.2.85. *Pratiques et usages*

6.2.86. *Pratiques et usages*

6.2.87. *Pratiques et usages*

6.2.88. *Pratiques et usages*

6.2.89. *Pratiques et usages*

6.2.90. *Pratiques et usages*

6.2.91. *Pratiques et usages*

6.2.92. *Pratiques et usages*

6.2.93. *Pratiques et usages*

6.2.94. *Pratiques et usages*

6.2.95. *Pratiques et usages*

6.2.96. *Pratiques et usages*

6.2.97. *Pratiques et usages*

6.2.98. *Pratiques et usages*

6.2.99. *Pratiques et usages*

6.2.100. *Pratiques et usages*

6.2.101. *Pratiques et usages*

6.2.102. *Pratiques et usages*

6.2.103. *Pratiques et usages*

6.2.104. *Pratiques et usages*

6.2.105. *Pratiques et usages*

6.2.106. *Pratiques et usages*

6.2.107. *Pratiques et usages*

6.2.108. *Pratiques et usages*

6.2.109. *Pratiques et usages*

6.2.110. *Pratiques et usages*

6.2.111. *Pratiques et usages*

La desserte locale de l'ABONNE doit être inférieure à trois mètres depuis la zone de pénétration dans le bâtiment jusqu'au port optique sur laquelle rouler est raccordé.

ARTICLE 17 – DIFFICULTÉS EXCEPTIONNELLES DE CONSTRUCTION

Les difficultés de construction exceptionnelles peuvent être de l'ordre du domaine public ou privé. Si l'OPÉRATEUR est confronté à une difficulté de cette nature durant la construction du lien, engendra l'annulation immédiate du présent contrat sans indemnité et sans préavis préalable pour l'ABONNE.

17.1 Difficultés identifiées en Domaine Public

- Interdiction de passage ou présence d'aire protégée sur une partie du tracé envisagé
 - Accès réglementé sur une partie du tracé envisagé, susceptible de créer des limitations d'accès aux infrastructures, en phase de construction ou de maintenance ultérieure
 - Présence d'obstacles naturels (cours d'eau, ravin, etc.) ou artificiels (zones souterraines, murs de soutènement, ponts hauts, environnement industriel complexe, voies de transport ferroviaire, réseau d'énergie Haute Tension, etc.) ou pipelines, etc.) nécessitant une adaptation spécifique ou un contournement excessif du tracé
 - Tracé présentant un accès inaccessible aux véhicules d'installation standard (burgons, remorque, porte-bureau, etc.) ou nécessitant un aménagement préalable important (renforcement d'infrastructure, dégagement d'obstacles, etc.)
 - Site isolé, soit se trouvant à une distance de plus de 600 mètres d'un point d'accès Fibre Optique du Réseau du Fournisseur en utilisant les infrastructures existantes (bureaux, passages aériens...), soit nécessitant plus de 50 mètres linéaires de génie-civile en construction.
 - Section d'infrastructure souterraine ou aérienne existante saturée ou nécessitant une réparation préalable (ne permettant pas la réutilisation de l'infrastructure existante en l'état).
- 17.2 Difficultés identifiées en Domaine Privé
- Local Technique absent ou non conforme à une installation et exploitation des équipements télécom fournis.
 - Cheminement saturé, inutilisable, ou nécessitant une réparation préalable
 - Cheminement naissant pas une continuité d'infrastructure de plus de 2 mètres entre le point d'entrée du domaine privé et le point de pénétration immobilière
 - Cheminement nécessitant des percements de murs sensibles (porteurs, en béton armé ou d'épaisseur supérieure à 40 cm)
 - Cheminement nécessitant une reprise de contraintes échématiques spécifiques (marbre, dallage, moulures, goulotte, peinture spéciale, etc.)
 - Cheminement nécessitant une installation de câble optique supérieure aux linéaires inclus dans la prestation de Desserte Inerne.
- Hauteur sous plafond (de la prestation standard) dépassé

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES TELEPHONE VGA

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

- « Ligne Analogique » : désigne la ligne téléphonique analogique isolée raccordée au réseau téléphonique d'Orange et qui bénéficie de l'usage d'un numéro unique de désignation (ND).
 - « Accès TO isolé » : désigne un type d'accès au service RNIS raccordé au réseau téléphonique d'Orange. Il comprend 2 canaux à 64 kb/s chacun et 1 canal D à 16 kb/s dont accès à une interface appelée « interface RNIS » et bénéficie de l'usage d'un numéro de désignation d'installation (NDI).
 - « Groupement d'Accès TO » : désigne un ensemble d'Accès TO regroupés pour des raisons de traitement d'appels ou de gestion. Chaque Groupement d'Accès TO porte un numéro appelé « Accès de Site de Groupement » qui identifie ledit Groupement. Ce numéro est le numéro de désignation d'installation (NDI). Un Groupement d'Accès TO est constitué d'au moins deux Accès TO isolés à la même adresse géographique.
 - « Reprise de Ligne » : désigne la ligne téléphonique fixe attribuée au Client pour laquelle le client souscrit un service dans le cadre de la même offre de service que celle-ci. Le client s'engage à effectuer la demande de reprise de ligne auprès d'Orange.
 - « VGA » : désigne la prestation de service de « Vente en Gros de l'ABONNEMENT » fournie par Orange à NERIM selon les conditions de l'offre de référence d'Orange.
- L'offre VGA de NERIM est disponible uniquement en France métropolitaine.

ARTICLE 2. OBJET

- 3.1. Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de l'OPÉRATEUR de fournir les Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée.
- Le Contrat et les commandes acceptées par l'OPÉRATEUR ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.
- 3.2 L'OPÉRATEUR met en œuvre les moyens nécessaires pour fournir à l'ABONNE l'accès au réseau et le service téléphonique. Le service téléphonique consiste à acheminer des communications téléphoniques en provenance ou à destination du point de terminaison. Le réseau permet également d'accéder à d'autres services fournis par l'OPÉRATEUR ou à des services fournis par des tiers.
- 3.3 L'ABONNE bénéficie de l'usage d'un numéro de téléphone par ligne isolée ou groupement de lignes d'accès au réseau. Ce numéro est incessible. L'OPÉRATEUR, peut être contraint de modifier ce numéro de téléphone pour des raisons techniques. Dans ce cas, l'ABONNE en est informé six mois à l'avance.
- 3.4 Sauf avis contraire de l'ABONNE, ses coordonnées figurent dans les listes alphabétiques des annuaires édités par Orange sous formes imprimées et électroniques. Ses coordonnées sont également communiquées par les services de renseignements téléphoniques.
- Le l'ABONNE est responsable des informations ainsi que des noms, dénominations, qualités, titres et marques qu'il demande de faire figurer dans les annuaires.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

- 3.1 Définition du service
- Le Service a pour objet de faire de l'OPÉRATEUR, l'interlocuteur unique de l'ABONNE pour les Services de Téléphonie fournis dans le cadre des présentes. A ce titre l'OPÉRATEUR met en œuvre et facture à l'ABONNE les ABONNEMENTS au Service ainsi que les communications sortantes, y compris les communications vers des numéros spéciaux ou numéros d'urgence. Il est toutefois expressément rappelé que les communications vers les numéros d'urgence et vers les numéros spéciaux restent acheminées par Orange.
- L'ABONNE conservera le numéro de téléphone qui lui a été attribué par Orange. Ce numéro est incessible et ne peut être considéré comme attribué à l'OPÉRATEUR pouvant être contraint de modifier le numéro attribué à l'ABONNE pour des raisons techniques.
- Le Service ne peut être fourni que sur les Lignes existantes du Site de l'ABONNE sur les Accès suivants : Un Accès Analogique isolé, sur un Accès de Base isolé, ou sur un Groupement d'Accès de Base.
- La fourniture du Service sur un Site de l'ABONNE suppose l'activation en VGA de la Ligne concernée par la migration de la Ligne Analogique, de l'Accès TO isolé ou du Groupement d'Accès TO.
- La mise en œuvre du Service entraîne l'interlocution technique des services téléphoniques détenus auprès de l'ancien opérateur de l'ABONNE sur la Ligne (de type Canal D sur Accès TO isolé et Groupement d'Accès TO).
- 3.2 Limites du Service
- La responsabilité de l'OPÉRATEUR dans la mise à disposition et la fourniture du Service s'arrête au PAS. Par dérogation aux « Conditions Générales, les PAS s'entend, pour l'exécution des présentes Conditions Particulières, du premier point d'accès physique du réseau installé par Orange dans les locaux de l'ABONNE. Il est matérialisé, selon les cas, par un dispositif de terminaison intérieure, une réglette, la tête de câble ou, à défaut, par la première prise téléphonique.
- Il appartient à l'ABONNE de veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles et des dispositifs de terminaison situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service. L'ABONNE doit veiller également à la conservation en bon état (ou des câbles) de raccordement à l'intérieur du Site desservi.
- L'ABONNE doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux (ou des) câble(s) de raccordement dans cas de détérioration de ceux-ci.
- Toute dépose ou modification (ou des) câble(s) de raccordement dans le Site desservi jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange. La mise en œuvre du Service implique la réinstallation automatique de terminaison situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service. L'ABONNE doit veiller également à la conservation en bon état (ou des câbles) de raccordement à l'intérieur du Site desservi.
- L'ABONNE doit ainsi prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux (ou des) câble(s) de raccordement dans cas de détérioration de ceux-ci.
- Toute dépose ou modification (ou des) câble(s) de raccordement dans le Site desservi jusqu'au point de terminaison doit être faite avec l'assistance d'Orange. La mise en œuvre du Service implique la réinstallation automatique de terminaison situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition d'Orange pour la fourniture du Service. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service. L'ABONNE doit veiller également à la conservation en bon état (ou des câbles) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.
- 3.3 Pré-requis techniques du Service
- 1) Flux supportés: Vxx, V34, V32, V30 improved,
 - 2) Les appels des FAXs suivants sont supportés: Groupe 3 (V27, tr, V29), Groupe super 3G, 3. Les services non garantis identifiés à ce jour sont: Les modems C.E.S.A. utilisés pour, des services de maintenance, ne sont pas supportés par le Service VGA sur D.S.L. Le paliait est le raccordement du modem C.E.S.A. sur une ligne analogique F.T. Miniit. Ligne alarme, surveillance, Ligne monétique, DAB, Service de Visioconférence, Fax groupe 4. Machine à affranchir.
- 3.4 Services à valeur ajoutée
- 3.4.1 Services fournis en standard sans commande spécifique sur Ligne Analogique
- Le Service maintient sans commande spécifique, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants d'Orange sur la Ligne :
- Secret/appel : ce service permet d'être rappelé automatiquement à une heure définie.

- L'activation du service peut se faire sur une plage allant de 24h à 15 minutes avant l'heure du rappel.
- Secret/appel : ce service permet d'interdire la diffusion de son identité au numéro appelé lors de la présentation de l'appel.
- 3.4.2 Services fournis en standard sans commande spécifique sur Accès TO isolé et Groupement d'Accès TO
- Le Service maintient sans commande spécifique, sous réserve d'éligibilité technique, certains services existants de l'opérateur historique sur la Ligne :
- Présentation du numéro : ce service permet à l'ABONNE dès qu'il reçoit un appel d'obtenir lors de la présentation le numéro de l'appelant sous réserve que l'appelant n'ait pas souscrit à un service de secret/appel.
 - Secret permanent : ce service permet d'interdire la diffusion de son identité au numéro appelé lors de la présentation de l'appel.
 - Signal d'appel : ce service permet de prévenir l'ABONNE en cours de communication qu'un autre correspondant cherche à le joindre pour une mise en relation avec ce correspondant.
 - Transfert d'appel inconditionnel national : ce service permet de faire suivre pour l'ensemble des numéros de la Ligne les appels vers un autre numéro en France Métropolitaine.

- 3.4.3 Services nécessitant une commande spécifique sur un Accès VGA
- L'ABONNE peut souscrire aux options suivantes dans le cadre du Bon de Commande, sous réserve d'éligibilité technique et de compatibilité entre les différentes options, pour un Accès VGA :
- Secret permanent : ce service supprime de façon permanente l'identité de l'ABONNE lors de la présentation de l'appel à l'appelé.
 - Conversation à 3 : ce service permet l'établissement en cours de communication d'un deuxième appelé une communication simultanée avec les deux correspondants.
 - Présentation du nom : ce service permet à l'ABONNE d'obtenir la présentation avant le décroché du numéro de l'appelant à condition que celui-ci n'ait pas souscrit à un service de secret/appel.

- 3.4.4 Services nécessitant une commande spécifique sur une Ligne Analogique
- L'ABONNE peut souscrire aux options suivantes dans le cadre du Bon de Commande, sous réserve d'éligibilité technique et de compatibilité entre les différentes options, pour une Ligne Analogique :
- Présentation du numéro : ce service permet à l'ABONNE dès qu'il reçoit un appel d'obtenir lors de la présentation le numéro de l'appelant sous réserve que l'appelant n'ait pas souscrit à un service de secret/appel.
 - Signal d'appel : ce service permet de prévenir l'ABONNE en cours de communication qu'un autre correspondant cherche à le joindre pour une mise en relation avec ce correspondant.
 - Transfert d'appel inconditionnel national : ce service permet de faire suivre pour l'ensemble des numéros de la Ligne, les appels vers un autre numéro en France Métropolitaine.

- 3.4.5 Services nécessitant un e commande spécifique sur un Accès de TO isolé et Groupement d'Accès TO
- L'ABONNE peut souscrire aux options suivantes dans le cadre du Bon de Commande, sous réserve d'éligibilité technique et de compatibilité entre les différentes options, pour un Accès TO isolé ou un Groupement d'Accès TO :
- Renvoi du terminal : ce service permet le renvoi pour un équipement terminal des appels entrants vers un numéro programmé par l'utilisateur soit immédiatement avant la sonnerie, soit en cours de sonnerie.
 - Sélection directe à l'arrivée (SDA).

Transfert d'appel conditionnel sur non réponse : ce service permet renvois des appels à destination de l'Accès TO isolé ou du Groupement d'Accès TO vers un numéro en France Métropolitaine en cas de non réponse uniquement.

- 3.5 Procédure de mise en service - Dans le cadre d'une création de ligne analogique/accès TO, par construction
- L'OPÉRATEUR s'engage à convenir avec l'ABONNE, dans les jours suivants l'enregistrement de sa commande, d'une date de rendez-vous afin d'effectuer l'accès au réseau.
- La date de rendez-vous est préalablement convenue pour une mise en relation avec ce correspondant. L'OPÉRATEUR effectue le raccordement aux jours et heures ouvrables des services techniques chargés du raccordement.
- En cas de non-respect par l'ABONNE de la date de rendez-vous alors que le technicien s'est déplacé, une pénalité sera facturée à l'ABONNE.
- Il appartient à l'OPÉRATEUR de déterminer les conditions techniques permettant l'accès au réseau. L'OPÉRATEUR n'est tenue d'effectuer le raccordement au réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Le point de terminaison est implanté à proximité du point d'entrée des câbles à l'essai dans la propriété desservie.
- L'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNE une fois le service activé une notification de mise en service. La date de réception de cette notification à u CLIENT matérialise la date de production de l'offre L'OPÉRATEUR VGA. Cette date fait foi dans tous les échanges entre l'OPÉRATEUR et l'ABONNE.
- L'ABONNE devra alors, dans les (3) Jours Ouvrés ou contes le bon fonctionnement de l'offre L'OPÉRATEUR VGA à compter de la date de réception de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE moyvera ce refus par écrit l'existence d'Anomalies Majeures.
- A défaut de réponse ou de constatation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionnés ou en cas d'utilisation de la ligne analogique et des services techniques de l'ABONNE, l'offre L'OPÉRATEUR VGA sera réputée mise en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par l'OPÉRATEUR.
- 4.5.1 Condition de raccordement - L'ABONNE fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux nécessaires à la mise en place du service dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

ARTICLE 4. OBLIGATION DE L'OPÉRATEUR

- L'OPÉRATEUR s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir à l'ABONNE la meilleure qualité de service possible.
- L'OPÉRATEUR ne saurait, toutefois, être tenue pour responsable des délaiances du service ayant entraîné ou non un dommage pour l'ABONNE qui serait le fait d'un cause ou d'un facteur telle que le cas fortuit, le fait d'un tiers ou un acte de force majeure (tel que défini par la jurisprudence).
- L'OPÉRATEUR s'engage à faire le nécessaire auprès d'Orange pour rétablir le service téléphonique dans la situation initiale. L'ABONNE s'engage à l'indemniser auprès des services techniques de l'OPÉRATEUR. Dans ce cadre, l'OPÉRATEUR respectera la GTR (Garantie de Temps de Rétablissement) du catalogue d'interconnexion édité par Orange et par l'ARCEP.
- Il est expressément convenu que si la responsabilité de l'OPÉRATEUR était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'ABONNE ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre de l'offre L'OPÉRATEUR VGA perçus par l'OPÉRATEUR jusqu'à la date dudit générateur de sa responsabilité.

ARTICLE 5. OBLIGATION DE L'ABONNE

- L'ABONNE s'engage à :
- Lors de la signature du contrat, transmettre l'intégralité de ses numéros de téléphone exacts, attribués par l'opérateur de boucle locale. La déclaration de fausses informations ; numéro de téléphone erroné, mauvaise adresse, omission de numéro..., entraînera la responsabilité de l'ABONNE.
 - Veiller à la conservation en bon état des canalisations, gaines et passages de câbles situés à l'intérieur de la propriété desservie et mis à la disposition de l'OPÉRATEUR pour la fourniture du service téléphonique. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du service téléphonique. L'ABONNE doit veiller également à la conservation en bon état (ou des câbles) de raccordement à l'intérieur de la propriété desservie.
 - Prendre en charge les frais d'entretien et de réparation des installations précitées ainsi que ceux (ou des) câble(s) de raccordement en cas de détérioration de ceux-ci. Toute dépose ou modification (ou des) câble(s) de raccordement dans la propriété desservie suppose le paiement de la terminaison doit être faite avec l'assistance de l'OPÉRATEUR.
 - Payer le prix du service fournis par l'OPÉRATEUR au tarif en vigueur sur la période de facturation ;
 - Révenir l'OPÉRATEUR de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

ARTICLE 6. RESPONSABILITÉ

- L'OPÉRATEUR garantit que tous les Produits et Services fournis sont en bon état de fonctionnement sont prêts à être utilisés.
- L'OPÉRATEUR garantit que les Produits et Services sont conformes aux spécifications de l'OPÉRATEUR telles que communiquées à l'ABONNE sur sa demande ou dès réception de la commande. L'OPÉRATEUR effectuera ou fera effectuer tous ajustements, réparations et remplacements de pièces nécessaires pour maintenir les Produits et Services en bon état de fonctionnement. Les garanties accordées par l'OPÉRATEUR sont expressément limitées à ce qui est prévu au présent Contrat.

- Sauf en cas de faute lourde ou intentionnelle de la part de l'OPÉRATEUR, sa Responsabilité sera limitée à la réparation ou au remplacement des Produits et Services, au choix de l'OPÉRATEUR, à la réparation des seuls dommages directs subis par l'ABONNE à l'exclusion de tous dommages indirects tels que par exemple des pertes de profits, et ce dans la limite des règlements effectués, au titre de l'ABONNEMENT perçus par l'OPÉRATEUR jusqu'à la date du dit générateur de sa responsabilité.
- L'OPÉRATEUR ne saurait être responsable à l'égard de l'ABONNE ou des utilisateurs de l'ABONNE des actes ou omissions de tiers fournisseurs de Produits ou de Services demandés par l'ABONNE pour l'utilisation de la présélection de l'OPÉRATEUR.

ARTICLE 7. CONSOMMATIONS, PRATAGE, CONDITIONS D'UTILISATION

- 7.1 Pratage
- L'ABONNE s'engage à mettre en œuvre les mesures de sécurité adéquates afin notamment d'empêcher d'éventuels branchements ou connexions clandestines ou utilisation frauduleuse du Service et s'assure qu'elles demeurent effectives pendant toute la durée du Contrat. L'ABONNE garantit l'OPÉRATEUR contre toutes les conséquences financières qui pourraient découler de cette utilisation illégale ou frauduleuse.
- L'ABONNE est seul responsable de l'utilisation du Service conformément aux présentes, dans le respect de la Loi et des règlements applicables, et donc des conséquences de toute utilisation illégale, abusive, frauduleuse ou illicite, d'une part et d'autre part du Contenu ou de toute autre utilisation des Services de l'OPÉRATEUR par l'ABONNE ou par toute personne ou entité ayant accès au

- Services via l'ABONNE ou ses Equipements.
- L'ABONNE garantit l'OPÉRATEUR contre tout dommage (en ce compris les frais de procédure et d'avance réclamation) résultant de l'utilisation, procédure exercée à son encontre qui résulterait de l'utilisation du Service ou des Contenus.
- 7.2 Conditions d'utilisation/Forfait
- 7.2.1 Le Service n'est pas compatible avec certaines utilisations professionnelles notamment en raison des volumes d'appels générés par certains types d'activités. Les utilisations suivantes du Service seront réputées comme inadéquates par l'OPÉRATEUR, sans que cette liste ne soit limitative : utilisation (i) pour un centre d'appels, (ii) pour une plate-forme de télémarketing, (iii) en tant que passerelle de réacheminement de communications, (iv) pour une utilisation interrompue du Service notamment via une composition automatique et contenu de numéros de téléphone. En cas de constat par l'OPÉRATEUR du non-respect par l'ABONNE ou un quelconque des Utilisateurs du Service de ces utilisations, l'OPÉRATEUR se réserve le droit de suspendre le Service dans les conditions prévues aux Conditions Générales.

- 7.2.2 Les forfaits L'OPÉRATEUR sont illimités dans le respect de comportements raisonnables définis : 2h maximum par appel, de 8 heures à 21 heures 7 jours sur 7.

ARTICLE 9 – TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

- 9.1 Tarif
- Tout appel sera facturé à la seconde dès la première seconde sans crédits temps sur la base des tarifs de l'OPÉRATEUR disponibles à l'adresse : <http://www.orange.fr/numeris/numeris>. L'ABONNE doit prendre connaissance des présentes conditions tarifaires à la seconde facturées par l'OPÉRATEUR, accessibles en ligne à l'adresse suivante : <http://www.orange.fr/numeris/numeris/numeris>, la validation des conditions générales du présent contrat vaudra acceptation de ces conditions tarifaires.
- 9.2 Condition de paiement
- Le coût des frais d'accès au service étou de l'ABONNEMENT facturé de manière mensuelle est prélevée à terme à échoir par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par l'OPÉRATEUR.
- Le coût des appels, qui est calculé sur la base du volume réel des communications passées par l'ABONNE est facturé et prélevé à terme échu par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES TELEPHONE SP

- ARTICLE 1. DÉFINITIONS
- Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. L'OPÉRATEUR « SP » : Service de téléphonie sur IP (ci-après le « Service ») permettant principalement à l'OPÉRATEUR d'acheminer le trafic téléphonique sortant eto entrant en Voix sur IP de l'ABONNE vers la passerelle IP de ce dernier.
- « SIP » : Session Initiation Protocol est un protocole de voix sur IP de type pair à pair. Le SIP suppose également des services de visiophonie.

ARTICLE 2. OBJET

- Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour l'OPÉRATEUR TRUNK SP.
- Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de l'OPÉRATEUR de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée.
- Le Contrat et les commandes acceptées par l'OPÉRATEUR ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3. DESCRIPTION DU SERVICE

- 3.1 Conditions d'accès et de fonctionnement du Service - Le Service est réservé aux ABONNES L'OPÉRATEUR.
- Pour bénéficier du Service, l'ABONNE doit disposer de la passerelle de téléphonie distribuée par l'OPÉRATEUR en local ou sous forme de service hébergé.
- Il est entendu à ce titre que la passerelle doit être branchée en permanence sur l'électricité dans le cadre d'une utilisation locale et être activée pour que le Service fonctionne. L'ABONNE est informé que si elle est éteinte, les appels ne seront pas acheminés au moyen du Service.
- 3.2 Description du Service - Le Service permet d'émettre des appels et de recevoir des communications téléphoniques vocales via la mise en place d'un trunk SP. Les communications effectuées à partir du Service sont acheminées au moyen du réseau Internet. Ce Service est distincte de la ligne téléphonique fonctionnant sur le réseau téléphonique commuté.

- Le Service comprend :
- L'attribution par l'OPÉRATEUR de numéros téléphoniques à l'ABONNE. A ce titre, il est entendu que les numéros de téléphone attribués par l'OPÉRATEUR sont incessibles sous quelque forme que ce soit par l'ABONNE. Les numéros sont non portés et ne peuvent être cédés à tiers gratuit ou payant ;
 - Ces numéros pourront être des numéros de téléphone déjà utilisé par l'ABONNE selon la faisabilité technique et juridique de la portabilité des numéros, des frais supplémentaires seront alors demandés à l'ABONNE. La demande de portabilité d'un numéro géographique devra être formulée par écrit concomitamment à la signature par l'ABONNE du Bon de Commande par le titulaire du contrat d'ABONNEMENT au service téléphonique de France Télécom pour le numéro porté ainsi que l'accès correspondant. Il est expressément précisé que : (i) la portabilité du numéro de téléphone relève de la sorte de l'administration des Télécom ; (ii) l'ABONNE s'engage à respecter les conditions de portabilité ; (iii) l'OPÉRATEUR ne peut intervenir en aucune façon sur les délais ou la mise en œuvre de la portabilité ;
 - l'émission et la réception d'appels téléphoniques.

- 3.3 Limite du Service - Le Service est disponible en cas de déconnexion du réseau IP permettant l'accès à l'infrastructure de l'OPÉRATEUR.
- Il n'est pas à la charge de l'OPÉRATEUR d'assurer la traduction des numéros d'urgence vers les numéros géographiques étant donné que l'OPÉRATEUR n'a pas connaissance des emplacements géographiques des numéros de terminaisons inclus dans les tranches SDA de l'ABONNE. Le nombre maximum de destinataires différents (N°) accessible pour chaque canal SIP fournit par l'OPÉRATEUR est plafonné à 200 par mois.

ARTICLE 4. INSTALLATION DU SERVICE

- 4.1 Mise à disposition - La date prise en compte dans les échanges entre les parties sera celle ou l'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNE sous forme papier etou électronique une notification de mise en service du service.
- L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour constater le bon fonctionnement des Produits et Services à compter de la date de réception des équipements etou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE moyvera ce refus par écrit l'existence d'Anomalies Majeures.
- 4.2 Report du délai de mise à disposition - En cas de saturation des équipements réseaux etou l'OPÉRATEUR du transporteur choisi par l'OPÉRATEUR etou chez l'ABONNE, la mise en production des produits et services en sera reportée d'autant.
- À ce titre, l'OPÉRATEUR dispose de 15 jours à compter du dit générateur de la saturation, pour avertir l'ABONNE sous forme papier etou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la désaturation.

- 4.3 Frais complémentaires
- En cas de désaturation à la mise en œuvre du lien constaté par le transporteur (France Telecom, Délégation de Service publique, Completel ...) choisi par l'OPÉRATEUR, plusieurs cas de facturation complémentaire seront applicables à l'ABONNE. Notamment dans le cas d'un lien civré :
- Mono partie : France Telecom réalise une étude de désaturation automatique et gratuite sauf difficulté exceptionnelle qui donnera lieu à un devis. Ainsi, à l'issue de cette étude exceptionnelle, si la désaturation est possible, un devis vous est proposé. Si vous l'acceptez et l'étude en amont vous est facturée, soit vous refusez ce devis et l'étude en amont vous est facturée 600 HT. Si la désaturation n'est pas possible, vous n'êtes pas facturés du tout et la commande auprès de l'OPÉRATEUR est annulée.

- Bi parties : France Telecom réalise une désaturation d'office contre un forfait de 618 € HT (à payer par le client)
- Quadri parties : France Telecom réalise une désaturation d'office contre un forfait de 744 € HT (à payer par le client)
- En cas de besoin supplémentaire lié à une complexité, côté client des Frais d'Accès au Service supplémentaire seront facturés sans devis préalable sur la base de la tarification projet détaillée en Annexe 1.2 en fonction du niveau technique de l'intervention.

ARTICLE 5. UTILISATION DU SERVICE

- Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion des Produits et Services (« Modifications »), il en informe le présent l'OPÉRATEUR et prendra connaissance des présentes conditions avant d'obtenir son accord écrit. L'OPÉRATEUR s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours.
- L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que l'OPÉRATEUR n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.
- De plus, sans préjudice des dispositions des Conditions Générales, il est expressément convenu que la responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait, au titre des présentes, être engagée en raison des actions, agissements, mots, expressions, informations, données ou messages utilisés ou transmis par l'ABONNE. Les contenus diffusés, quels qu'en soit le support et de manière plus générale, de l'utilisation du Service, notamment en ce qui concerne les incidences en matière de propriété intellectuelle (en particulier lorsque l'ABONNE utilisent des Annonces personnalisées), et du non-respect de la réglementation applicable à la publicité. A ce titre, l'ABONNE garantit l'OPÉRATEUR contre toute action, réclamation etou procédure judiciaire dont elle pourrait être l'objet en raison de ces actes ou faits en raison de l'activité de l'ABONNE du contenu de ses services, ou l'utilisation des services exploités par ce dernier et s'engage à rembourser l'OPÉRATEUR de tous les frais, en ce compris les frais afférents aux procédures judiciaires et les honoraires d'avocats exposés et ou l'OPÉRATEUR aurait pu être amenée à engager à ce titre.

ARTICLE 6. DECLIPEMENT ET EXECUTION DES PRESTATIONS DE MODIFICATION DE SERVICE OU DE PROJET HORS CONTRAT

Toute demande de service sur un nouvel équipement, une modification de paramétrage, un nouveau besoin ou une demande de service supérieure à 1H d'intervention et qui nécessite de l'ordonancement constitue une demande projet. Celle-ci est prise en charge par l'équipe technique projet, puis facturée dès la fin de la prestation selon la fiche d'intervention du technicien, aux tarifs précisés en annexe 12 sans devis préalable de l'OPÉRATEUR. Tout matériel ou logiciel complémentaire nécessaire à la réalisation de la demande de projet et non listé dans la liste des options, doit systématiquement faire l'objet d'un devis préalable réalisé par l'OPÉRATEUR puis soumis et validé par le contact décisionnaire de l'ABONNÉ pour lancer la réalisation de la prestation. Toute demande de projet fait l'objet d'un livret ou d'une expression du besoin formalisée par l'ABONNÉ qui est ensuite transmise à l'OPÉRATEUR pour réaliser la prestation demandée par l'ABONNÉ.

ARTICLE 7. OBLIGATION DE L'ABONNÉ

L'installation et la configuration de la passerelle de téléphonie commerciale SIP sont effectuées sous l'entière responsabilité de l'ABONNÉ. Il sera seul responsable de l'interruption et/ou de la dégradation éventuelle des Services.

L'ABONNÉ assumera entièrement les éventuels dommages et/ou préjudices causés par une utilisation anormale et/ou frauduleuse de sa passerelle et/ou Service.
En la même manière, l'ABONNÉ supportera seul les risques de détérioration, de perte et/ou de vol de sa passerelle IP. Il s'engage donc à souscrire toutes les assurances nécessaires pour couvrir sa passerelle IP contre tous risques notamment incendie, le vol et les dégâts eaux.

L'ABONNÉ est seul responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses équipements techniques, téléphoniques. L'OPÉRATEUR ne saurait être tenu responsable des détériorations et/ou interruptions résultant des opérations effectuées par l'ABONNÉ dans le cadre de l'utilisation du Service ou en cas d'interruption inhérente à toute cause extérieure à l'OPÉRATEUR.

Les Services seront utilisés par l'ABONNÉ conformément à la loi et en particulier à la loi n°96-659 du 26 juillet 1996 telle qu'amendée et aux conditions qui pourraient lui être notifiées par écrit par l'OPÉRATEUR, y compris, sans limitation, toute condition qui serait imposée à l'OPÉRATEUR par une autorité gouvernementale et/ou une autorité de réglementation générale.
L'ABONNÉ s'engage à utiliser le Service en bon père de famille et en particulier, il s'engage à ne pas utiliser le service à des fins ou de manière frauduleuse, illégale et en général contraire à une disposition légale civile ou pénale et notamment d'une manière contraire à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ni permettre à un tiers de le faire.

Toute utilisation du service est réputée avoir été effectuée par l'ABONNÉ, un de ses préposés, ou une personne autorisée à cet effet.

L'ABONNÉ signalera également dans les meilleurs délais tout défaut de fonctionnement observé et toute interruption du service afin que l'OPÉRATEUR effectue la maintenance. L'OPÉRATEUR dégage toute responsabilité du fait des conséquences d'un quelconque défaut d'information de la part de l'ABONNÉ.

ARTICLE 8. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

8.1 Tarifs
Il est précisé que les tarifs auxquels les présents font référence sont :
- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de l'OPÉRATEUR en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par l'OPÉRATEUR. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de l'OPÉRATEUR.
- Les frais d'utilisation : Ils correspondent aux redevances propres aux services commandés par l'ABONNÉ. Ces redevances sont des redevances forfaitaires mensuelles. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services contenus dans les offres et devront être acquittés en Euros. L'offre, tout inclus ou les trunks illimités vers Xie ou les mobiles distribuée par l'OPÉRATEUR, n'est pas applicable pour les sociétés exerçant une activité de centre de service ou de centre d'appels. Les sociétés qui exploitent ce type d'activités feront l'objet d'une tarification sur la base de canaux SIP (PJK) ou avec une offre tarifaire spécifique pour les communications facturées au temps réel de consommation (à la seconde).

L'offre forfait de téléphonie tout inclus comprend uniquement les appels illimités vers Xie et mobiles en France métropolitaine. Tout autre appel vers l'étranger, sur des numéros fixe ou sur des numéros mobiles, la seconde dès la première seconde sans crédit temps sur la base des tarifs de l'OPÉRATEUR disponibles à l'adresse : <http://www.ogeneris-system.fr/telephone>. L'ABONNÉ doit prendre connaissance des présentes conditions tarifaires à la seconde facturées par l'OPÉRATEUR, accessibles sur les sites <http://www.ogeneris-system.fr/conditions> et <http://www.ogeneris-system.fr/conditions>, la validation des conditions générales du présent contrat vaudra acceptation de ces conditions tarifaires.

8.2 Conditions de paiements
Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'ABONNEMENT facturé de manière mensuelle est prélevé à terme à l'échec par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNÉ. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par l'OPÉRATEUR.

Le coût des appels, qui est calculé sur la base du volume réel de communications passées par l'ABONNÉ, est facturé et prélevé à terme échu par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNÉ.

CONDITIONS SPECIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES SDSL GARANTIS

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. SDSL, EFM : nom du service d'accès à Internet via un réseau de type Ethernet et à destination de Clients résidents en France métropolitaine.

EFM : Ethernet in the First Mile. Protocole définissant l'Ethernet dans les réseaux d'accès.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres à liens garantis.
Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de l'OPÉRATEUR de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par l'OPÉRATEUR ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3. INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Installation - L'OPÉRATEUR s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNÉ les produits et services commandés par l'ABONNÉ et acceptés par l'OPÉRATEUR. A cet égard l'ABONNÉ communiquera à l'OPÉRATEUR, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer les locaux conformément aux instructions de l'OPÉRATEUR.
L'ABONNÉ s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par l'OPÉRATEUR incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage et Services utilisés. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par l'OPÉRATEUR sur toute demande écrite de l'ABONNÉ préalablement ou non à la commande.

3.2 Accès - Sous réserve du respect par l'OPÉRATEUR des exigences raisonnables de l'ABONNÉ en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, l'ABONNÉ permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la Société l'OPÉRATEUR aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement ou déplacement ou de retrait de Produits ou Services et/ou de la norme générale afin de permettre à l'OPÉRATEUR d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'ABONNÉ. L'ABONNÉ, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de confidentialité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission.

3.3 Câblage - L'OPÉRATEUR s'engage à assurer le câblage de la desserte interne pour les Produits et Services INTERNET, à l'exception de la longueur d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres, fera l'objet d'un devis.

3.4 Condition d'obligation - Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'ABONNÉ dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et réservée, objet d'un contrat d'ABONNEMENT avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'ABONNEMENT au service téléphonique par l'opérateur historique ou par l'ABONNÉ, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni.
Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site de l'ABONNÉ soit inclus dans la couverture DSL de l'OPÉRATEUR.

L'accès de l'ABONNÉ aux Produits et Services INTERNET proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par l'OPÉRATEUR (ci-après désigné « l'opérateur »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une ou les autres des caractéristiques suivantes :
- Liaisons dont la continuité technique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon hertzien par exemple).
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- Liaisons raccordées à une sous-répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de téléphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composants intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, l'OPÉRATEUR ne pourra être tenu responsable de la non éligibilité de l'ABONNÉ, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par l'OPÉRATEUR.

3.5 Mise à disposition - L'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNÉ une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements à l'ABONNÉ matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Ce date fait foi dans tous les échanges entre l'OPÉRATEUR et l'ABONNÉ.

Dans le cas où l'ABONNÉ dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où l'OPÉRATEUR enverra à

l'ABONNÉ sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de l'OPÉRATEUR.

L'ABONNÉ dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour constater le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNÉ motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Mineures. À défaut de réponse ou de constatation par écrit de l'ABONNÉ dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionnés ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNÉ, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par l'OPÉRATEUR.

3.6 Procédure de mise en service - L'ABONNÉ fait son affaire de l'installation des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

3.7 Report du délai de mise à disposition - En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par l'OPÉRATEUR et/ou chez l'ABONNÉ, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reporté d'autant. A ce titre, l'OPÉRATEUR dispose de 15 jours à compter de la notification de saturation, pour avertir l'ABONNÉ sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la désaturation.

ARTICLE 4. Classe de Service

L'OPÉRATEUR propose facturé à deux classes de service (CoS) :

- Par défaut, la classe data entreprise, permet à l'ABONNÉ d'écouler un flux de données dont le débit peut atteindre le débit de l'accès souscrit par ce dernier.
La CoS data entreprise permet en cas de congestion du réseau de prioriser les données par rapport au réseau grand public mais pas par rapport à la classe data garantie.

- En option, la classe data garantie permet d'écouler un flux de données dont le débit est garanti à tout instant.

ARTICLE 5. MODIFICATION

Dans l'hypothèse où l'ABONNÉ souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il informera au préalable l'OPÉRATEUR et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. L'OPÉRATEUR s'engage à répondre à la demande de l'ABONNÉ dans 7 jours.
L'ABONNÉ supportera les coûts et la responsabilité afférents à une telle modification. La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que l'OPÉRATEUR n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

L'ABONNÉ, titulaire d'une offre l'OPÉRATEUR à liens garantis, peut demander la migration vers une autre formule d'ABONNEMENT exclusivement dans la gamme l'OPÉRATEUR. Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le bon de commande. Compte tenu de la nature de la technologie employée, l'OPÉRATEUR n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

L'OPÉRATEUR se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie ADSL, de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les ABONNÉS déjà raccordés.

L'OPÉRATEUR informera l'ABONNÉ dans les 15 jours suivant sa commande qu'il pourra, si ce délai excède 6 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'ABONNEMENT. Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'ABONNEMENT à une autre, l'ABONNÉ conservera la formule d'ABONNEMENT active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter :

- de la date de changement débutant une Liaison ;
- de la date de changement d'accès SDLS (passage d'un accès 1 paire vers 2 ou 4 paires ou inversement) ;
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

5.1 Changement de débit : Les demandes relatives aux modifications de débit des liaisons supposent la réalisation d'une étude de faisabilité. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des liens d'accès. Des frais de modifications sont facturés pour les modifications de débit au sein d'une même gamme ainsi que les changements de débit au sein de gammes différentes sont facturés comme des frais d'accès au service.

5.2 Changement de Gamme - Les demandes relatives aux changements de gamme supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès. Les changements de Gamme sont facturés comme des frais d'accès au service.

5.3 Changement d'extrémité - Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. L'ABONNÉ doit transmettre sa demande de changement d'extrémité à l'OPÉRATEUR par lettre ou par télécopie. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, l'ABONNÉ sera redevable de la totalité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'un an. Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

5.4 Changement d'interface sur le Site utilisateur - Des frais de changement d'interface sont facturés pour le changement d'interface du Lien d'Accès sur le Site Utilisateur.

ARTICLE 6. ENGAGEMENT D'NIVEAU DE SERVICE

6.1 Délai de rétablissement d'un Lien garanti - L'OPÉRATEUR s'engage à rétablir le service d'un Lien garanti en moins de quatre (4) heures (ci-après « le Temps de Rétablissement ») à compter de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNÉ pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'article 6.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est estimé au premier Jour Ouvrable suivant, après 12 heures. Si l'ABONNÉ a souscrit un Service optionnel GTR Avancé défini à l'article 6.5, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par l'ABONNÉ conformément à l'article 6.5 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, l'OPÉRATEUR versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :
- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 5 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 10 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 15 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 30 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par l'OPÉRATEUR. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien garanti concerné.

6.2 IMS d'un Lien garanti concerné - L'OPÉRATEUR mesure la disponibilité annuelle de chaque lien garanti grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). L'OPÉRATEUR s'engage à maintenir l'IMS annuelle d'un Lien garanti concerné inférieure à trente (30) Heures d'Interruption par an. En cas de dépassement de ce seuil, l'OPÉRATEUR s'engage à compenser ce dépassement à partir de la première Heure Ouvrable suivante. Si l'ABONNÉ a souscrit au service optionnel GTR Avancé, l'OPÉRATEUR s'engage à maintenir l'IMS du Lien garanti concerné inférieure à vingt(20) heures.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien garanti concerné :
- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
30h <= IMS <= 33h : 5 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
33h <= IMS <= 36h : 10 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
36h <= IMS <= 39h : 15 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
39h <= IMS : 30 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.

- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :
20h <= IMS <= 23h : 5 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
23h <= IMS <= 26h : 10 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
26h <= IMS <= 29h : 15 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné ;
29h <= IMS : 30 % de la redevance mensuelle du Lien garanti concerné.
Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

6.3 Calcul des temps d'interruption et des Temps de Rétablissement - Les interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une interruption est notifiée par l'ABONNÉ à l'OPÉRATEUR, conformément à la procédure décrite à l'article 6.6 ci-après et l'heure à laquelle l'OPÉRATEUR notifie à l'ABONNÉ le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné, conformément à l'article 6.7 ci-après.

6.4 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par l'OPÉRATEUR à l'ABONNÉ conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront le seule obligation et indemnisation due par l'OPÉRATEUR, et l'unique compensation et recours de l'ABONNÉ, au titre de la qualité du Service.
La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption et/ou le non respect des engagements de niveaux services ont été causés par :
- une modification de la Prestation demandée par l'ABONNÉ,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 12.4 des conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers,

- du fait de l'ABONNÉ et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par l'OPÉRATEUR pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par l'OPÉRATEUR,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputable à l'OPÉRATEUR.

- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication ou de l'existence de réseaux ouverts ou raccordés aux réseaux des installations de l'OPÉRATEUR, notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à l'OPÉRATEUR par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Internet et les conditions d'attribution seront remplis. L'ABONNÉ pourra, sans formalité supplémentaire, demander à l'OPÉRATEUR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par l'OPÉRATEUR de la prochaine facture du Service à l'ABONNÉ.

6.5 Procédure de notification des interruptions - L'OPÉRATEUR fournira à ses ABONNÉS un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'ajout et/ou les suivies des notifications d'interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, du lieu, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'ABONNÉ a souscrit à l'option GTR Avancé, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel de l'ABONNÉ, l'OPÉRATEUR qualifiera l'appel comme suit :
- identification de l'appelant et/ou niveau de son habilitation,
- identification du contrat et du volume de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident).
Une fois l'appel qualifié, l'OPÉRATEUR ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNÉ de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. L'ABONNÉ fournira à l'OPÉRATEUR toutes les informations requises afin de permettre à l'OPÉRATEUR de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront sans que ce soit limitatif :
- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'interruption ;
- type de service impacté ;
- description, localisation et conséquences de l'interruption ;
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Équipement Terminal à la demande de l'ABONNÉ, l'OPÉRATEUR peut demander à l'ABONNÉ si nécessaire, d'intervenir sur l'équipement de l'utilisateur. Final sans état et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.6 Gestion des interruptions - Avant de signaler un incident, l'ABONNÉ s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Équipements ou ceux sous sa responsabilité de l'heure Ouvrable. L'ABONNÉ devra indiquer à l'OPÉRATEUR le numéro de son Service. A l'ouverture d'un ticket, l'OPÉRATEUR réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNÉ que le dysfonctionnement signalé constitue bien une interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par l'OPÉRATEUR, s'avèrera ne pas relever de l'interruption, sera considérée comme un incident de type « faux incident ». Un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNÉ et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'interruption identifiée, l'OPÉRATEUR réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, une souscription par l'ABONNÉ de l'option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite interruption.

Dès lors que l'OPÉRATEUR a fait auprès de l'ABONNÉ, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'interruption, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'à ce que l'OPÉRATEUR obtienne l'accès physique aux dits Sites et ses Équipements.

6.7 Clôture de l'incident - La clôture d'une signalisation sera faite par l'OPÉRATEUR comme suit :
- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'interruption,
- Clôture et tarification de l'incident.

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident un rapport d'incident sera transmis par télécopie par l'OPÉRATEUR à l'ABONNÉ afin de préciser les causes de l'interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

6.8 Gestion de travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, l'OPÉRATEUR peut être amené à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. L'OPÉRATEUR devra informer, préalablement à l'ABONNÉ de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par l'OPÉRATEUR devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :
- date et heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- mode de notification de la perturbation,
- interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, l'OPÉRATEUR s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

ARTICLE 7. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présents font référence sont :
Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de l'OPÉRATEUR en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par l'OPÉRATEUR. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de l'OPÉRATEUR.

Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'ABONNEMENT facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services utilisés, et les redevances de l'exploitation et de l'entretien des équipements commandés par l'ABONNÉ. Ces redevances étant soit de redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des services horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation seront précisés dans les bons de commande établis par l'OPÉRATEUR. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'acquisition et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros. Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'ABONNEMENT facturé de manière mensuelle est prélevé à terme à l'échec par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNÉ. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par l'OPÉRATEUR.

ARTICLE 8. MANDAT

Par l'inscription à une offre à Liens garantis, l'ABONNÉ donne mandat à l'OPÉRATEUR pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par l'OPÉRATEUR, toutes les opérations nécessaires à l'exploitation du service, et ce y compris le dégroupage de l'ABONNÉ. Au cas où un ABONNÉ présent dans la zone de couverture IP ADSL voudrait entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, l'OPÉRATEUR se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNÉ sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 9. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPAGE DE LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'ABONNEMENT ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNÉ prend acte que la migration ou le dégroupage de son accès peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être mise en cause.

CONDITIONS SPECIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES BUSINESS FIBRE SYMETRIQUE FTB A DEBIT GARANTI

ARTICLE 1. DÉFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. L'OPÉRATEUR Business Fibre FTB : nom du service d'accès à Internet via un réseau de type Ethernet et à destination de Clients résidents en France métropolitaine.

EFM : Ethernet in the First Mile. Protocole définissant l'Ethernet dans les réseaux d'accès.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres L'OPÉRATEUR Business Fibre FTB.
Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de l'OPÉRATEUR de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par l'OPÉRATEUR ne pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3. INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Installation - L'OPÉRATEUR s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNÉ les produits et services commandés par l'ABONNÉ et acceptés par l'OPÉRATEUR. A cet égard l'ABONNÉ communiquera à l'OPÉRATEUR, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer les locaux conformément aux instructions de l'OPÉRATEUR.
L'ABONNÉ s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par l'OPÉRATEUR incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage et connexions des normes d'installation et/ou de maintenance seront communiquées par l'OPÉRATEUR sur toute demande écrite de l'ABONNÉ préalablement ou non à la commande. L'OPÉRATEUR peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré-installation afin de vérifier la conformité du local aux spécifications techniques d'accès au service. Si le local n'est pas jugé conforme, l'OPÉRATEUR indique à l'ABONNÉ par télécopie ou courrier les aménagements complémentaires requis auxquels l'ABONNÉ doit procéder dans le délai raisonnable convenu entre les parties. En cas d'impossibilité pour l'ABONNÉ de satisfaire à une ou plusieurs des caractéristiques requises, l'OPÉRATEUR peut accepter le local en l'état, en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition du service adressée par tous

meys à sa convenance. Dans ce cas, L'OPERATEUR ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaillance du service résultant de la non-conformité des locaux aux spécifications techniques d'accès au service.

3.2 Accès - Sous réserve du respect par L'OPERATEUR des exigences raisonnables de l'ABONNE en matière de sécurité suivantes normalement en vigueur, L'ABONNE permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, ou aux locaux représentatifs ou aux locaux de la Société L'OPERATEUR aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à L'OPERATEUR d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'ABONNE. L'ABONNE, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission. Si l'ABONNE a souscrit l'option de maintenance avancée (GTR Avancée), L'OPERATEUR doit pouvoir intervenir vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

3.3 Câblage - La desserte interne, c'est à dire le câblage fourni par l'ABONNE afin de relier la tête de câble du réseau public de l'opérateur historique aux équipements d'accès au Service de l'ABONNE, n'est pas fournie par L'OPERATEUR, mais est fournie par l'ABONNE à une distance de 3 mètres. La fourniture d'un câble supérieur à 3 mètres, fera l'objet d'un devis.

3.4 Etude de faisabilité - Une étude de faisabilité consécutivement à la signature du bon de commande aura obligatoirement lieu. L'OPERATEUR s'engage à répondre, à chaque étude de faisabilité dans un délai maximum de trois (3) semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande. Si l'ABONNE venait à ne pas confirmer cette étude de faisabilité par une commande ferme, il serait alors redevable des frais tels que mentionné sur le bon de commande. A l'issue de cette étude de faisabilité, un délai de mise à disposition sera communiqué à l'ABONNE.

3.5 Difficultés exceptionnelles de construction - Dans le cadre des difficultés exceptionnelles de construction ci-dessous énumérées, les frais engagés par L'OPERATEUR seront à la charge de l'ABONNE, après acceptation d'un devis présenté par L'OPERATEUR.

En cas de refus du devis, des frais d'études, dont le montant sera mentionné sur le bon de commande, seront redevables par l'ABONNE.

Difficultés exceptionnelles de construction :

- Travaux de génie civil,
- Absence de local pour abriter le Point de Terminaison,
- Existence de contraintes géographiques particulières :
- accès réglementé ou interdiction de passage,
- site protégé (parcs naturels par exemple),
- obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple),
- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple),
- absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance
- Nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux :
- transport aérien (hélicoptère essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels),
- élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage,
- desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple),
- démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton,
- consolidation ou construction d'ouvrages.

3.6 Mise à disposition - L'OPERATEUR enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Cette date fait foi dans tous les échanges entre L'OPERATEUR et l'ABONNE. Dans le cas où l'ABONNE dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où L'OPERATEUR enverra à l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique une notification de mise à disposition du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de L'OPERATEUR.

L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour constater le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNE, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par L'OPERATEUR.

3.7 Report du délai de mise à disposition - Si la mise à disposition est retardée du fait de l'ABONNE par rapport à la Date de Mise à Disposition Convenue, l'ABONNE doit prévenir L'OPERATEUR par courrier au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise à Disposition Convenue. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date étant postérieure à l'ABONNE) soit L'OPERATEUR procédera à l'installation des équipements à sa commande et devra payer à L'OPERATEUR les frais d'étude de faisabilité et cinquante pour cent (50 %) des Frais d'Accès au Service des prestations concernées.

En cas de non-respect de cette nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue, la redevance mensuelle d'ABONNEMENT est due à compter des (5) jours calendaires après la nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue expressément établies Parties. La redevance mensuelle d'ABONNEMENT est également due par l'ABONNE dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la Date de Mise à Disposition Convenue initiale, lorsque l'ABONNE ne prévient pas L'OPERATEUR de son retard dans les délais sus visés.

ARTICLE 4. CLASSE DE SERVICE

L'OPERATEUR propose l'accès à deux classes de service (COS) :

- Par défaut, la classe data entreprise sur un lien Fibre FTTB, permet à l'ABONNE d'écouler un flux de données dont le débit peut atteindre le débit de l'Accès souscrit par ce dernier.

La CoS data entreprise sur un lien fibre FTTB permet en cas de congestion du réseau de prioriser les données par rapport au réseau grand public mais pas par rapport à la classe data garantie.

- En option, la classe data garantie permet d'écouler un flux de données dont le débit est garanti à tout instant

ARTICLE 5. MODIFICATION

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement, des Produits et Services (« Modification »), il en informera L'OPERATEUR et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. L'OPERATEUR s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours.

L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle modification. La responsabilité de L'OPERATEUR ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que L'OPERATEUR n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

L'ABONNE titulaire d'une offre L'OPERATEUR Business Fibre, peut demander la migration vers une autre formule d'ABONNEMENT exclusivement dans la gamme L'OPERATEUR Business Fibre. Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le bon de commande.

Compte tenu de la nature de la technologie employée, L'OPERATEUR n'est en tout état de cause soumise qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

L'OPERATEUR se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci n'est pas effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les ABONNES déjà raccordés.

L'OPERATEUR en informera l'ABONNE dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'ABONNEMENT.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'ABONNEMENT à une autre, l'ABONNE conservera la formule d'ABONNEMENT active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter :

- de la date de changement de débit sur une Liaison L'OPERATEUR Business Fibre,
- vers la date du déplacement d'extrémité d'un lien L'OPERATEUR Business Fibre d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

L'OPERATEUR peut procéder à la demande de l'ABONNE et après vérifications techniques, à une augmentation ou à une diminution de débit d'une Liaison L'OPERATEUR Business Fibre. Une modification de débit d'une Liaison L'OPERATEUR Business Fibre donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la liaison.

5.1 Changement de débit - En cas de demande de modification du débit d'une liaison, l'ABONNE doit remplir un Bon de Commande de modification de la liaison et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale prévues à l'article 9.4 des conditions générales de ventes.

5.2 Changement d'extrémité - Une nouvelle durée minimale d'un an de la liaison L'OPERATEUR Fibre est fixée à compter de la date de création de la nouvelle liaison et le montant de l'ABONNEMENT de la nouvelle liaison est également modifié en fonction du débit choisi. L'ABONNE s'acquittera des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale prévues à l'article 9.4 des conditions générales de ventes.

ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

6.1 Délai de rétablissement d'un Lien garanti - L'OPERATEUR s'engage à rétablir le service d'un Lien Business Fibre FTTB en moins de quatre (4) heures (c'est-à-dire le Temps de Rétablissement) à compter de la signalisation de l'interruption par l'ABONNE pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'article 6.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures. Si l'ABONNE a souscrit l'option de maintenance avancée (GTR Avancée), le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'interruption par l'ABONNE conformément à l'article 6.6 ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, L'OPERATEUR versera par Lien Business Fibre concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 5 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 10 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 15 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 30 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par L'OPERATEUR.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien Business Fibre concerné.

6.2 IMS d'un Lien Business Fibre concerné - L'OPERATEUR mesure la disponibilité annuelle de chaque lien garanti grâce à un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). L'OPERATEUR s'engage à maintenir l'IMS annuelle d'un Lien Business Fibre concerné inférieure à trente (30) Heures Ouvrables. Lorsqu'une interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'interruption est complétée à partir de la première Heure Ouvrable suivant.

Si l'ABONNE a souscrit au service optionnel GTR Avancée, L'OPERATEUR s'engage à maintenir l'IMS du Lien Business Fibre concerné inférieure à vingt (20) heures. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien garanti concerné :

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
 $30h <= IMS < 33h$: 5 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $33h <= IMS < 36h$: 10 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $36h <= IMS < 39h$: 15 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $39h <= IMS$: 30 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné.
- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :
 $20h <= IMS < 23h$: 5 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $23h <= IMS < 26h$: 10 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $26h <= IMS < 29h$: 15 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $29h <= IMS$: 30 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

6.3 Calcul des temps d'interruption et des Temps de Rétablissement - Les interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une interruption est notifiée par l'ABONNE à L'OPERATEUR, conformément à la procédure décrite à l'article 6.6 ci-après, et l'heure à laquelle L'OPERATEUR notifie à l'ABONNE le rétablissement du Service sur le Lien Business Fibre concerné, conformément à l'article 6.8 ci-après.

6.4 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par L'OPERATEUR à l'ABONNE conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par L'OPERATEUR, et l'unique compensation et recours de l'ABONNE, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de L'OPERATEUR ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNE,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 12.4 des conditions générales de vente,

- du fait d'un tiers,

- du fait de l'ABONNE et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par L'OPERATEUR pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,

- d'un élément non installé et exploité par L'OPERATEUR,

- de difficultés exceptionnelles et en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables à L'OPERATEUR,

- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de L'OPERATEUR, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'interconnexion des fournisseurs de services de télécommunication,

- de modifications dues à des prescriptions à L'OPERATEUR par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'allocation seront remplies, l'ABONNE pourra, sans formalité supplémentaire, demander à L'OPERATEUR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par L'OPERATEUR de la prochaine facture du Service à l'ABONNE.

6.5 Procédure de notification des interruptions - L'OPERATEUR fournit à ses ABONNES un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et les suivites notifications d'interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'ABONNE a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Des réception d'un appel de l'ABONNE, L'OPERATEUR qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit,
- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident),
- une fois l'appel qualifié, L'OPERATEUR ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNE de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente

(30) minutes après l'appel.

L'ABONNE fournira à L'OPERATEUR toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarrant l'interruption ;
- type de service impacté ;
- description, localisation et conséquences de l'interruption ;
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'ABONNE, L'OPERATEUR peut demander à l'ABONNE, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.6 Gestion des interruptions - Avant de signaler un incident, l'ABONNE s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, L'OPERATEUR réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par L'OPERATEUR, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de L'OPERATEUR, sera considérée à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNE et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'interruption identifiée, L'OPERATEUR réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sans souscription par l'ABONNE de l'option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite interruption.

Dès lors que L'OPERATEUR a fait, auprès de l'ABONNE, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'interruption, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'à ce que L'OPERATEUR obtienne l'accès physique aux sites et/à ses Equipements.

6.7 Clôture de l'incident - La clôture d'une signalisation sera faite par L'OPERATEUR comme suit :

- Information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'interruption,
- Clôture et archivage de l'incident.

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par L'OPERATEUR à l'ABONNE afin de préciser les causes de l'interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

6.8 Gestions de travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, L'OPERATEUR peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le service des clients de l'ABONNE. Les interruptions programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les Parties comme travaux programmés ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. L'OPERATEUR devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service.

La notification de travaux programmés par L'OPERATEUR devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et/heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, L'OPERATEUR s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de l'opérateur historique en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais est indiqué sur les bons de commande établis par L'OPERATEUR. Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de L'OPERATEUR.
- Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'ABONNEMENT facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au Réseau INTERNET, la location des Produits et Services de L'OPERATEUR et les redevances propres aux services commandés par l'ABONNE. Ces redevances étant soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation sera précisé dans les bons de commande établis par L'OPERATEUR. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'exception des montants qui ne pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et deviendront acquies en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'ABONNEMENT facturé de manière mensuel est prélevé à terme à échoir par L'OPERATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par L'OPERATEUR.

ARTICLE 10. MANDAT

Par l'inscription à une offre à Liens garantis, l'ABONNE donne mandat à L'OPERATEUR pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par L'OPERATEUR, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service et ce y compris le dégroupage partiel ou total. En cas où un ABONNE présent dans la zone de couverture IP ADSL viendrait entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, L'OPERATEUR se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNE sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 11. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL.

Au titre d'une migration vers une autre formule d'ABONNEMENT ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNE prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de L'OPERATEUR ne saurait être mise en cause.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES AUX OFFRES BUSINESS FIBRE ASYMETRIQUE A FTTB A DEBIT NON GARANTI

ARTICLE 1. DEFINITIONS

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont leur précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. L'OPERATEUR Business Fibre AFTTB : nom du service d'accès à Internet via un réseau de type Ethernet et à destination de Clients résidents France métropolitaine.

EFM : Ethernet in the First Mile. Protocole définissant l'Ethernet dans les réseaux d'accès.

ARTICLE 2. OBJET

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour les offres L'OPERATEUR Business Fibre AFTTB. Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de L'OPERATEUR de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par L'OPERATEUR pourront être modifiés, de même qu'il ne pourra y être dénoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant de chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3. INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Installation - L'OPERATEUR s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNE les produits et services commandés par l'ABONNE et acceptés par L'OPERATEUR. A cet égard, l'ABONNE communiquera à L'OPERATEUR, préalablement à la date d'installation prévue, un descriptif détaillé de ses locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer les locaux conformément aux instructions de L'OPERATEUR.

L'ABONNE s'engage en outre à assurer à ses frais toutes les modifications de ses locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et toute autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par L'OPERATEUR incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par L'OPERATEUR sur toute demande écrite de l'ABONNE, préalablement ou au titre de la commande. L'OPERATEUR peut se voir contraint, à titre de vérification, de procéder dans les locaux à vérifier la conformité du local aux spécifications techniques d'accès au service. Si le local n'est pas jugé conforme, L'OPERATEUR indique à l'ABONNE par télécopie ou courrier les aménagements complémentaires requis auxquels l'ABONNE doit procéder dans des délais raisonnables convenus entre les parties. En cas d'impossibilité pour l'ABONNE de satisfaire à une ou plusieurs des caractéristiques requises, L'OPERATEUR peut accepter le local en l'état, en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition du service adressée par tous moyens à sa convenance. Dans ce cas, L'OPERATEUR ne pourra être tenu pour responsable en cas de défaillance du service résultant de la non-conformité des locaux aux spécifications techniques d'accès au service.

3.2 Accès - Sous réserve du respect par L'OPERATEUR des exigences raisonnables de l'ABONNE en matière de sécurité suivantes normalement en vigueur, l'ABONNE permettra l'accès à ses locaux durant les heures de travail habituelles, ou aux locaux représentatifs ou aux locaux de la Société L'OPERATEUR aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à L'OPERATEUR d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes établies par le titre d'occupation des locaux de l'ABONNE. L'ABONNE, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournissant les lignes de transmission. Si l'ABONNE a souscrit l'option de maintenance avancée (GTR Avancée), L'OPERATEUR doit pouvoir intervenir vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

3.3 Câblage - La desserte interne, c'est à dire le câblage fourni par l'ABONNE afin de relier la tête de câble du réseau public de l'opérateur historique aux équipements d'accès au Service de l'ABONNE, n'est pas fournie par L'OPERATEUR, mais est fournie par l'ABONNE à une distance de 3 mètres. La fourniture d'un câble supérieur à 3 mètres, fera l'objet d'un devis.

3.4 Etude de faisabilité - Une étude de faisabilité consécutivement à la signature du bon de commande aura obligatoirement lieu. L'OPERATEUR s'engage à répondre, à chaque étude de faisabilité dans un délai maximum de trois (3) semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande. Si l'ABONNE venait à ne pas confirmer cette étude de faisabilité par une commande ferme, il serait alors redevable des frais tels que mentionné sur le bon de commande. A l'issue de cette étude de faisabilité, un délai de mise à disposition sera communiqué à l'ABONNE.

3.5 Difficultés exceptionnelles de construction - Dans le cadre des difficultés exceptionnelles de construction ci-dessous énumérées, les frais engagés par L'OPERATEUR seront à la charge de l'ABONNE, après acceptation d'un devis présenté par L'OPERATEUR.

En cas de refus du devis, des frais d'études, dont le montant sera mentionné sur le bon de commande, seront redevables par l'ABONNE.

Difficultés exceptionnelles de construction :

- Travaux de génie civil,
- Absence de local pour abriter le Point de Terminaison,
- Existence de contraintes géographiques particulières :
- accès réglementé ou interdiction de passage,
- site protégé (parcs naturels par exemple),
- obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple),
- configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemples),
- absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance
- Nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux :
- transport aérien (hélicoptère essentiellement), maritime, fluvial, (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnels),
- élargissement de la chaussée, déboisement, assèchement, dynamitage,
- desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple),
- démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton,
- consolidation ou construction d'ouvrages.

3.6 Mise à disposition - L'OPERATEUR enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre liaison garantie. Cette date fait foi dans tous les échanges entre L'OPERATEUR et l'ABONNE. Dans le cas où l'ABONNE dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où L'OPERATEUR enverra à l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de L'OPERATEUR.

L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour constater le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNE, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par l'OPÉRATEUR.

37 Report du délai de mise à disposition - Si la mise à disposition est retardée du fait de l'ABONNE par rapport à la Date de Mise à Disposition Convenue, l'ABONNE doit prévenir l'OPÉRATEUR par courrier au moins quinze (15) jours avant la Date de Mise à Disposition Convenue. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un (1) mois la Date de Mise à Disposition Convenue), soit l'ABONNE annulera sa commande et devra payer à l'OPÉRATEUR les frais d'étude de faisabilité et cinquante pour cent (50 %) des Frais d'Accès au Service des prestations concernées. En cas de non-respect de cette nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue, la redevance mensuelle d'ABONNEMENT est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la nouvelle Date de Mise à Disposition Convenue expressémentes Parties. La redevance mensuelle d'ABONNEMENT est également due par l'ABONNE dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la Date de Mise à Disposition Convenue initiale, lorsque l'ABONNE ne prévient pas l'OPÉRATEUR de son retard dans les délais sus visés

ARTICLE 4. CLASSE DE SERVICE

L'OPÉRATEUR propose accès à deux classes de service (COS) :

- Par défaut, la classe date entreprise sur un lien fibre optique AFTTB, permet à l'ABONNE d'écouler un flux de données dont le débit peut atteindre le débit de l'Accès souscrit par ce dernier.

- En cas de congestion du réseau une fibre optique AFTTB ne bénéficie d'aucune garantie débit.

ARTICLE 5. MODIFICATION

Dans l'hypothèse où l'ABONNE souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (« Modifications »), il en informera au préalable l'OPÉRATEUR et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. L'OPÉRATEUR s'engage à répondre à la demande de l'ABONNE dans 7 jours.

L'ABONNE supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que l'OPÉRATEUR nait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

L'ABONNE titulaire d'une offre L'OPÉRATEUR Business Fibre, peut demander la migration vers une autre formule d'ABONNEMENT exclusivement dans la gamme L'OPÉRATEUR Business Fibre. Les conditions tarifaires de cette migration seront précisées sur le bon de commande. Compte tenu de la nature de la technologie employée, L'OPÉRATEUR n'est en tout état de cause soumis qu'à une obligation de moyens et ne peut garantir la possibilité de migration d'une formule à une autre.

L'OPÉRATEUR se réserve en tout état de cause la possibilité de ne pas donner suite ou de décaler la mise à disposition du service si celle-ci est de nature à ne pas être effectuée dans des conditions satisfaisantes pour les ABONNES déjà raccordés.

L'OPÉRATEUR en informera l'ABONNE dans les 15 jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède 8 semaines, procéder à l'annulation de sa demande d'ABONNEMENT.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'ABONNEMENT à une autre, l'ABONNE conservera la formule d'ABONNEMENT active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour ces prestations à compter :

- de la date de placement de débit sur une Liaison L'OPÉRATEUR Business Fibre,
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien L'OPÉRATEUR Business Fibre d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

L'OPÉRATEUR peut procéder à la demande de l'ABONNE et après vérifications techniques, à une augmentation ou à une diminution de débit d'une liaison L'OPÉRATEUR Business Fibre. Une modification de débit d'une liaison L'OPÉRATEUR Business Fibre donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la liaison.

51 Changement de débit - En cas de demande de modification du débit d'une liaison, l'ABONNE doit remplir un Bon de Commande de modification de la liaison et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale prévues à l'article 9.4 des conditions générales de ventes.

52 Changement d'extrémité - Une nouvelle durée minimale d'un an de la liaison L'OPÉRATEUR Fibre est fixée à compter de la date de création de la nouvelle liaison et le montant de l'ABONNEMENT de la nouvelle liaison est également modifié en fonction du débit choisi. L'ABONNE doit également s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la liaison initiale prévues à l'article 9.4 des conditions générales de ventes

ARTICLE 6. ENGAGEMENT DE NIVEAU DE SERVICE

61 Délai de rétablissement d'un Lien garanti - L'OPÉRATEUR s'engage à rétablir le service d'un Lien Business Fibre FTTB en moins de quatre (4) heures (ci-après « le Temps de Rétablissement ») à compter de la signalisation de l'interruption par l'ABONNE pendant les Heures Ouvrables, selon la procédure définie à l'article 6.6. En dehors de ces horaires, le rétablissement est déferé au premier Jour Ouvrable suivant avant 12 heures l'option garantie de temps de rétablissement avancée n'est pas disponible sur les liens fibre optique AFTTB.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien garanti, l'OPÉRATEUR versera par Lien Business Fibre concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h < Temps de Rétablissement <= 6h30 : 5 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné;
- 6h30 < Temps de Rétablissement <= 8h30 : 10 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné;
- 8h30 < Temps de Rétablissement <= 10h : 15 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné;
- 10h < Temps de Rétablissement : 20 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné.

Cet engagement couvre l'interruption totale du lien garanti, constatée et mesurée par l'OPÉRATEUR.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien Business Fibre concerné.

62 MS d'un Lien Business Fibre concerné - L'OPÉRATEUR mesure la disponibilité annuelle de chaque lien d'accès par un indicateur nommé Interruption Maximale de Service (IMS). L'OPÉRATEUR s'engage à maintenir l'IMS annuelle d'un Lien Business Fibre AFTTB concerné inférieure à treize (70) Heures Ouvrables. Lorsqu'une interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'interruption estompillée à partir de la première Heure Ouvrable qui suit. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par lien garanti concerné :

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :
 $95h \leq IMS < 100h$: 5 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $100h \leq IMS < 110h$: 10 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $110h \leq IMS < 120h$: 15 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné ;
 $120h \leq IMS$: 20 % de la redevance mensuelle du Lien Business Fibre concerné.

Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par lien garanti.

63 Calcul des temps d'interruption et des Temps de Rétablissement - Les interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés en heure à laquelle une interruption est notifiée par l'ABONNE à l'OPÉRATEUR, conformément à la procédure décrite à l'article 6.6 ci-après, et l'heure à laquelle l'OPÉRATEUR notifie à l'ABONNE le rétablissement du Service sur le Lien Business Fibre concerné, conformément à l'article 6.8 ci-après.

64 Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par l'OPÉRATEUR à l'ABONNE conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par l'OPÉRATEUR, et l'unique compensation et recours de l'ABONNE, au titre de la qualité de Service. La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveaux de service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNE,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 12.4 des conditions générales de vente,
- du fait d'un tiers,
- du fait de l'ABONNE et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par l'OPÉRATEUR pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par l'OPÉRATEUR,
- de difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementés, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputable à l'OPÉRATEUR,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de l'OPÉRATEUR, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à l'OPÉRATEUR par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'ABONNE pourra, sans formalité supplémentaire, demander à l'OPÉRATEUR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par l'OPÉRATEUR de la prochaine facture du Service à l'ABONNE.

6.5 Procédure de notification des interruptions - L'OPÉRATEUR fournit à ses ABONNES un point d'enrêtre unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et/ou les suivies des notifications d'interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si l'ABONNE a souscrit à l'option GTR Avancée, pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel de l'ABONNE, l'OPÉRATEUR qualifiera l'appel comme suit :

- identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
- identification du contrat et du niveau de service souscrit.

- identification des sites impactés (pré localisation de l'incident),
- Une fois l'appel qualifié, l'OPÉRATEUR ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNE de la déclaration par courriel ou par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'ABONNE fournira à l'OPÉRATEUR toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront sans ce soit limitatif :

- nom de l'interlocuteur Client déclarant l'interruption ;
- type de service impacté ;
- description des impacts et conséquences de l'interruption ;
- si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informé (si différente de l'appelant).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien garanti concerné livré sans Equipement Terminal à la demande de l'ABONNE, l'OPÉRATEUR peut demander à l'ABONNE si nécessaire d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

6.6 Gestion des interruptions - Avant de signaler un incident, l'ABONNE s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte interne. A l'ouverture d'un ticket, l'OPÉRATEUR réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNE que le dysfonctionnement signalé constitue bien une interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par l'OPÉRATEUR, s'avèrera ne pas relever du programme de service de l'OPÉRATEUR et/ou être consigné à un usage normal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNE et/ou l'un de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'interruption identifiée, l'OPÉRATEUR réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par l'ABONNE de l'option GTR Avancée, les actions visant à corriger ledit incident.

Dès lors que l'OPÉRATEUR a fait auprès de l'ABONNE, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'interruption, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'à ce que l'OPÉRATEUR obtienne l'accès physique auxdits Sites et/ou ses Equipements.

6.7 Clôture de l'incident - La clôture d'une signalisation sera faite par l'OPÉRATEUR comme suit :

- information du Client (par téléphone, ou e-mail),
- Détermination de la durée de l'interruption,
- Archivage et clôture de l'incident

Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par l'OPÉRATEUR à l'ABONNE afin de préciser les causes de l'interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

6.8 Gestion de travaux programmés - Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, l'OPÉRATEUR peut être amené à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les interruptions Programmées de service dues à des interventions préalablement qualifiées par les équipes de maintenance de l'OPÉRATEUR et/ou de ses clients, et/ou de ses fournisseurs de Niveau de Service ci-dessus, l'OPÉRATEUR devra informer préalablement l'ABONNE de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par l'OPÉRATEUR devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un e-mail ou d'un fax contenant les indications suivantes :

- date et/heure prévue de début de perturbation,
- durée prévue,
- impact sur le service,
- motif de la perturbation,
- interlocuteur en charge.

Pendant ces périodes de travaux programmés, l'OPÉRATEUR s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

ARTICLE 9. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs, auxquels les présentes font référence sont :

- Les frais d'accès au service : Les frais d'installation seront déterminés sur la base du tarif de l'OPÉRATEUR en vigueur au jour de la Commande. Le montant de ces frais sera inclus sur les bons de commande établis par l'OPÉRATEUR. Les frais d'installation seront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de l'OPÉRATEUR.

- Les frais d'utilisation : Ils comprennent le coût d'ABONNEMENT facturé par les opérateurs de télécommunication pour les liaisons d'accès au réseau INTERNET, la location des Produits et Services de l'OPÉRATEUR et les redevances propres aux services commandés par l'ABONNE. Ces redevances comprennent soit des redevances forfaitaires mensuelles, soit calculées sur la base du tarif horaire de connexion et/ou du volume réel de transmission ainsi que des tranches horaires choisies. Le montant et le détail des frais d'utilisation sera précisé dans les bons de commande établis par l'OPÉRATEUR. Les frais d'utilisation seront payables d'avance à l'ouverture de la commande et pourront être établis d'avance. Ces frais d'utilisation sont payables à la commande. Les frais d'utilisation et d'installation des Produits et Services sont entendus hors taxes et devront être acquittés en Euros.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret compte épargne ou livret ne sont pas acceptés par l'OPÉRATEUR.

ARTICLE 10. MANDAT

Par l'inscription à une offre à Liens garantis, l'ABONNE donne mandat à l'OPÉRATEUR pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par l'OPÉRATEUR, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et ce y compris, la fourniture de l'équipement terminal. Au cas où un ABONNE présent dans la zone de couverture IP ADSL viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, l'OPÉRATEUR se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNE sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 11. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEAGE DE LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'ABONNEMENT ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNE prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être mise en cause.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES A L'OFFRE L'OPÉRATEUR ADSL (Version non dégroupée et dégroupée)

ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET DEBIT DE L'OFFRE

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. Offre L'OPÉRATEUR Adsl offre d'accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL permettant un débit IP maximum pouvant atteindre jusqu'à mille vingt-quatre kilobits par seconde (1024 Kbits). L'Offre L'OPÉRATEUR Adsl est disponible uniquement en France métropolitaine.

L'offre d'accès à Internet à très haut débit L'OPÉRATEUR Adsl peut atteindre le maximum de débit possible que permet une ligne sur la technologie « ADSL » quand ses caractéristiques intrinsèques le permettent jusqu'à hauteur de mille vingt-quatre kilobits par seconde (1024 Kbits), débit descendant maximum constant. L'offre L'OPÉRATEUR Adsl permet un débit maximum permis par l'ADSL sur chaque ligne ADSL en France est fonction de l'infrastructure réseau, de l'équipement de l'ABONNE et de la distance entre le central téléphonique et la localisation de l'ABONNE ; plus la localisation de l'ABONNE est proche du central téléphonique, plus le débit maximum permis par l'ADSL sera important et pourra atteindre mille vingt-quatre kilobits par seconde (1024 Kbits), débit descendant maximum constant. L'Offre L'OPÉRATEUR Adsl permet un débit maximum pouvant atteindre un maximum de deux cent cinquante-six kilobits par seconde (256 Kbits).

ARTICLE 2. OBJET ET CONDITION DE L'OFFRE

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour l'Offre L'OPÉRATEUR Adsl.

2.1 Condition d'éligibilité - Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'ABONNE dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'ABONNEMENT avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, supporta la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'ABONNEMENT au service téléphonique par l'opérateur historique ou par l'ABONNE, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site de l'ABONNE soit inclus dans la couverture DSL de l'OPÉRATEUR.

L'accès de l'ABONNE aux Produits et Services INTERNET proposés, sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par l'OPÉRATEUR (ci-après dénommée « Éligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'un au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon herzien par exemple) ;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;

- Liaisons raccordées à une sous-répartition automatique ;

- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons comprises dans des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de téléphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales. Ainsi, l'OPÉRATEUR ne pourra être tenue responsable de la non Éligibilité de l'ABONNE, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de l'opérateur choisi par l'OPÉRATEUR.

2.2 Mise à disposition - L'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre l'OPÉRATEUR et l'ABONNE.

Dans le cas où l'ABONNE dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où l'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de l'OPÉRATEUR.

L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE évoluera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNE, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par l'OPÉRATEUR.

2.3 Procédure de mise en service - L'ABONNE fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

2.4 Report du délai de mise à disposition - En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par l'OPÉRATEUR et/ou chez l'ABONNE, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reporté d'autant.

A ce titre, l'OPÉRATEUR dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la durée de saturation.

ARTICLE 3. RESPONSABILITÉ

Il est expressément convenu que si la responsabilité de l'OPÉRATEUR était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'ABONNE ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre de l'offre L'OPÉRATEUR Adsl, par l'OPÉRATEUR jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

ARTICLE 3. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont : Les frais d'accès au service permettant à l'ABONNE de pouvoir utiliser le service à l'Offre L'OPÉRATEUR Adsl via un raccordement au réseau ADSL.

Le tarif de l'ABONNEMENT bimestriel à l'Offre L'OPÉRATEUR Adsl. Les frais du premier mois d'ABONNEMENT sont inclus au prorata du nombre de jours.

Le coût des frais d'accès au service et/ou de l'ABONNEMENT est facturé et prélevé à terme à échoir par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNE. Les comptes sur livret compte épargne ou livret sont acceptés par l'OPÉRATEUR.

ARTICLE 4. MANDAT

Par l'inscription à l'Offre L'OPÉRATEUR Adsl, l'ABONNE donne mandat à l'OPÉRATEUR pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par l'OPÉRATEUR, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, en ce y compris, le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un ABONNE présent dans la zone de couverture IP ADSL viendrait à entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, l'OPÉRATEUR se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNE sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 5. INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEAGE DE LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'ABONNEMENT ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNE prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être mise en cause. De même, l'ABONNE prend acte en cas de migration de son ancienne offre L'OPÉRATEUR (Pack L'OPÉRATEUR Light, Base, Pro, Ultra et/ou Max) vers le L'OPÉRATEUR Adsl, qu'il conservera sa période d'engagement initiale, souscritte au titre de son ancien contrat.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES A L'OFFRE PACK L'OPÉRATEUR FAST (version dégroupée et non dégroupée)

ARTICLE 1. DÉFINITIONS ET DEBIT DE L'OFFRE

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. Offre Pack L'OPÉRATEUR Fast : offre d'accès à Internet à très haut débit basé sur la technologie ADSL 2+ permettant un débit IP maximum pouvant atteindre jusqu'à dix-huit mégabits par seconde (18 Mbits). L'Offre Pack L'OPÉRATEUR Fast est disponible uniquement en France métropolitaine.

L'offre d'accès à Internet à très haut débit Pack L'OPÉRATEUR Fast peut atteindre le maximum de débit possible que permet une ligne sur la technologie « ADSL 2+ » quand ses caractéristiques intrinsèques le permettent, soit jusqu'à dix-huit mégabits par seconde (18 Mbits), débit descendant maximum constant. Ce débit maximum permis sur chaque ligne ADSL en France est fonction de l'infrastructure réseau, de l'équipement de l'ABONNE et de la distance entre le central téléphonique et la localisation de l'ABONNE ; plus la localisation de l'ABONNE est proche du central téléphonique, plus le débit maximum permis par l'ADSL sera important et pourra atteindre dix-huit mégabits par seconde (18 Mbits), débit descendant maximum constant. L'Offre Pack L'OPÉRATEUR Fast permet un débit descendant pouvant atteindre un maximum de huit cent-cinquante kilobits par seconde (800 Kbits).

En cas de non-éligibilité à la technologie « ADSL 2+ » le débit maximum dont l'ABONNE peut éventuellement bénéficier sur sa ligne téléphonique lui sera automatiquement fourni, sur la base de la technologie ADSL.

ARTICLE 12. OBJET ET CONDITION DE L'OFFRE

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour l'Offre Pack L'OPÉRATEUR Fast.

2.1 Condition d'éligibilité - Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'ABONNE dispose d'une ligne téléphonique analogique, isolée et en service, objet d'un contrat d'ABONNEMENT avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, supporta la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'ABONNEMENT au service téléphonique par l'opérateur historique ou par l'ABONNE, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni. Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site de l'ABONNE soit inclus dans la couverture DSL de l'OPÉRATEUR.

L'accès de l'ABONNE aux Produits et Services INTERNET proposés, sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par l'OPÉRATEUR (ci-après dénommée « Éligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'un au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique n'est pas assurée de bout en bout (ligne comprenant un tronçon herzien par exemple) ;
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
- Liaisons raccordées à une sous-répartition automatique ;
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de téléphonie, etc.) ;
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales. Ainsi, l'OPÉRATEUR ne pourra être tenue responsable de la non Éligibilité de l'ABONNE, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de l'opérateur choisi par l'OPÉRATEUR.

2.2 Mise à disposition - L'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNE une fois le lien d'accès produit les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement des Produits et Services INTERNET. La date de réception des équipements à l'ABONNE matérialise la date de production de l'offre. Cette date fait foi dans tous les échanges entre l'OPÉRATEUR et l'ABONNE.

Dans le cas où l'ABONNE dispose de ses propres équipements terminaux, la date prise en compte dans tous les échanges entre les parties sera celle où l'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de l'OPÉRATEUR.

L'ABONNE dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services INTERNET à compter de la date de réception des équipements et/ou de la notification. Dans ce cas, l'ABONNE évoluera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNE dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services INTERNET à des fins d'exploitation par l'ABONNE, le lien d'accès sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par l'OPÉRATEUR.

2.3 Procédure de mise en service - L'ABONNE fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

2.4 Report du délai de mise à disposition - En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par l'OPÉRATEUR et/ou chez l'ABONNE, la mise en production des produits et services INTERNET en sera reporté d'autant. A ce titre, l'OPÉRATEUR dispose de 15 jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir l'ABONNE sous forme papier et/ou électronique que la mise à disposition des produits et Services INTERNET sera retardée, le temps de la durée de saturation.

ARTICLE 3. TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont : Les frais d'accès au service permettant à l'ABONNE de pouvoir utiliser le service à l'Offre Pack L'OPÉRATEUR Fast via un raccordement au réseau ADSL.

Le tarif de l'ABONNEMENT bimestriel à l'Offre Pack L'OPÉRATEUR Fast. Les frais du premier mois

d'ABONNEMENT sont calculés au prorata du nombre de jours.

Le coût des frais d'accès au service offert de l'ABONNEMENT est facturé et prélevé à terme à échoir par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNÉ. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret sont passés acceptés par l'OPÉRATEUR.

ARTICLE 4 – MANDAT

Par l'inscription à l'offre Pack l'OPÉRATEUR Fast, l'ABONNÉ donne mandat à l'OPÉRATEUR pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par l'OPÉRATEUR, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, en ce y compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un ABONNÉ présent dans la zone de couverture IPADSL viendrait entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, l'OPÉRATEUR se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNÉ sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 5 – INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'ABONNEMENT ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNÉ prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être mise en cause.

De même, l'ABONNÉ prend acte en cas de migration de son ancienne offre l'OPÉRATEUR (Pack l'OPÉRATEUR Light, Base, Pro, Ultra et ou Maxi) vers le pack l'OPÉRATEUR Fast, qu'il conservera sa période d'engagement initiale, souscrite au titre de son ancien contrat.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES A L'OFFRE DE PRESELECTION COUPLEE AUX OFFRES ADSL

ARTICLE 1 – DÉFINITION DE L'OFFRE

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. Offre Prédélection de l'OPÉRATEUR couplée aux offres ADSL : offre de téléphonie permettant à l'ABONNÉ d'émettre des appels locaux, régionaux, internationaux et vers des mobiles à partir de tous ses postes téléphoniques fixes et lui permettant par la même de bénéficier d'une remise sur son ABONNEMENT ADSL. L'offre de Prédélection de l'OPÉRATEUR est disponible uniquement en France métropolitaine.

ARTICLE 2 – OBJET ET CONDITION DE L'OFFRE

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour l'offre de Prédélection de l'OPÉRATEUR.

Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de l'OPÉRATEUR de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Les présentes conditions acceptées par l'OPÉRATEUR ne pourront être modifiées, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3 – INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Documents nécessaires à l'inscription au service - L'ABONNÉ s'engage à fournir à l'OPÉRATEUR les pièces suivantes :
- dernière facture d'opérateur de services téléphoniques filaires ;
- relevé d'identité bancaire ou postale ;
- extrait Kbis de moins de 6 mois dans le cas où l'ABONNÉ est une personne morale ;
- dans le cas où l'ABONNÉ est une personne morale, le signataire des présentes ainsi que du bon de commande devra justifier de sa qualité pour agir en tant que signataire.

3.2 Procédure de mise en service - L'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNÉ une fois le service activé une notification de mise en service. La date de réception de cette notification à l'ABONNÉ matérialise la date de production de l'offre Prédélection de l'OPÉRATEUR. Cette date fait foi dans tous les échanges entre l'OPÉRATEUR et l'ABONNÉ.

L'ABONNÉ dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement de l'offre Prédélection de l'OPÉRATEUR à compter de la date de réception de la notification. Dans ce cas, l'ABONNÉ mouvra ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNÉ dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation de la préselection de l'OPÉRATEUR à des fins d'exploitation par l'ABONNÉ, l'offre Prédélection de l'OPÉRATEUR sera réputé mis en service tacitement à la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par l'OPÉRATEUR.

3.3 Condition de raccordement - L'ABONNÉ fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service de la préselection dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

ARTICLE 4 – OBLIGATION DE L'OPÉRATEUR

L'OPÉRATEUR s'engage à mettre en œuvre l'ensemble des moyens à sa disposition pour offrir à l'ABONNÉ la meilleure qualité de service possible.

L'OPÉRATEUR ne saurait, toutefois, être tenu pour responsable des dérangements du service ayant entraîné ou non un dommage pour l'ABONNÉ qui serait le fait d'une cause étrangère telle que le cas fortuit, le fait d'un tiers, le fait ou le fait de l'ABONNÉ, de même que tout dommage qui serait la conséquence d'une interruption de la fourniture d'énergie électrique, du service de l'opérateur téléphonique local, ou autre qui sont nécessaires au fonctionnement du service.

Il est expressément convenu que si la responsabilité de l'OPÉRATEUR était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'ABONNÉ ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre de l'offre Prédélection de l'OPÉRATEUR perçus par l'OPÉRATEUR jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

Dans l'hypothèse où l'ABONNÉ souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des produits et services nécessaires au bon fonctionnement de l'offre Prédélection de l'OPÉRATEUR (« Modifications »), il en informera au préalable l'OPÉRATEUR et ny procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. L'OPÉRATEUR s'engage à répondre à la demande de l'ABONNÉ dans un délai de sept (7) jours.

L'ABONNÉ supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que l'OPÉRATEUR n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

ARTICLE 5 – OBLIGATION DE L'ABONNÉ

L'ABONNÉ s'engage à :

Lors de la signature du contrat transmettre l'intégralité de ses numéros de téléphone exacts, attribués par l'opérateur de boucle locale. La déclaration de fausses informations, numéro de téléphone erroné, mauvais adresse, omission de numéro... entraînera la responsabilité de l'ABONNÉ. Payer le prix du service fournis par l'OPÉRATEUR au tarif en vigueur sur la période de facturation ; Bénéficier pendant toute la durée du contrat d'un ABONNEMENT téléphonique souscrit auprès de l'opérateur de boucle locale ; Prendre acte de tout changement concernant ce ABONNEMENT téléphonique local, notamment en cas de changement de numéro d'appel, réclamation de ligne, et à informer l'OPÉRATEUR de sa nouvelle situation ; Informer l'OPÉRATEUR de tout changement d'adresse ou de coordonnées bancaires.

ARTICLE 6 – TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

8.1 Tarif – Les tarifs de l'OPÉRATEUR tels qu'ils sont applicables à la date de souscription, sont joints au bon de commande. L'OPÉRATEUR se réserve le droit de modifier à tout moment ses tarifs. Les modifications tarifaires seront communiquées à l'ABONNÉ par tous moyens de communication à la convenance de l'OPÉRATEUR, dans un délai de 30 jours précédant leur mise en application.

L'OPÉRATEUR mettra à disposition de l'ABONNÉ tous les mois la facture des consommations sur l'interface de gestion ADGM de ce dernier.

L'OPÉRATEUR mettra également à la disposition de l'ABONNÉ sur son interface de gestion, la liste des appels effectués au cours du mois, les numéros appelés, la date et l'heure d'appel.

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

Le coût des communications de l'ABONNÉ, facturé de manière mensuelle à terme échu.

8.2 Condition de paiement - Le coût des communications est facturé et prélevé à terme échu par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNÉ. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret sont passés acceptés par l'OPÉRATEUR.

ARTICLE 7 – MANDAT

Par l'inscription à l'offre Prédélection de l'OPÉRATEUR, l'ABONNÉ donne mandat à l'OPÉRATEUR pour effectuer, en son nom et pour son compte, l'ensemble des démarches nécessaires auprès de l'opérateur de boucle local pour mettre en œuvre la préselection automatique sur ses lignes téléphoniques. Dans le cas où il ne serait pas lui-même titulaire de ces lignes, il s'engage à obtenir l'accord ou des titulaires. En cas de modifications de lignes, la préselection devra être renouvelée pour la ou les nouvelles lignes.

ARTICLE 8 – EN CAS DE PRESELECTION DES APPELS PAR UN OPERATEUR DE BOUCLE LOCALE

L'ABONNÉ déclare être informé :
Qu'en cas de résiliation du contrat de service conclu avec l'OPÉRATEUR, la préselection des lignes sera elle-même résiliée par l'opérateur nouvellement choisi auprès de l'opérateur de boucle locale ;
Que la présente préselection annule toute préselection antérieure sur les numéros transmis par l'ABONNÉ à l'OPÉRATEUR ;
Qu'en cas de modification de ligne affectante numéro de ligne auprès de l'opérateur de boucle locale, ce dernier ne reconduit pas automatiquement la préselection. Dans ce cas l'ABONNÉ pourra effectuer une nouvelle demande de mise en œuvre de la préselection en contactant le service commercial de l'OPÉRATEUR.

CONDITIONS SPECIFIQUES DE VENTES APPLICABLES A L'OFFRE L'OPÉRATEUR J+1

ARTICLE 1 – DÉFINITION ET DEBIT DE L'OFFRE

Dans les présentes conditions particulières, les termes suivants ont, sauf précision contraire, le sens qui leur est donné dans cet article. Offre L'OPÉRATEUR J+1 : offre d'accès à Internet à haut débit basée sur la technologie « ADSL » par le biais d'un débit maximum pouvant atteindre jusqu'à vingt méga bit par seconde (20 Mbits). L'offre L'OPÉRATEUR J+1 est disponible uniquement en France

métropolitaine.

L'offre d'accès à Internet à haut débit L'OPÉRATEUR J+1 permet d'atteindre le maximum de débit possible que permet une ligne sur la technologie ADSL. Quels que soient ses caractéristiques intrinsèques, elle permet, soit jusqu'à seize méga bit par seconde (16 Mbits), de dépasser ce maximum constaté. Ce débit maximum permis sur chaque ligne ADSL en France est fonction de l'infrastructure réseau, de l'équipement de l'ABONNÉ et de la distance entre le central téléphonique et la localisation de l'ABONNÉ, plus la localisation de l'ABONNÉ est proche du central téléphonique, plus le débit maximum permis par l'ADSL sera important et pourra atteindre vingt méga bit par seconde (20 Mbits), débit descendant maximum constaté.

L'offre L'OPÉRATEUR J+1 permet un débit remontant pouvant atteindre un maximum de huit cent kilobits par seconde (800 kbits).

ARTICLE 2 – OBJET ET CONDITION DE L'OFFRE

Les présentes conditions particulières ont pour objet de préciser et modifier le contrat défini ci-dessus pour l'offre L'OPÉRATEUR J+1. Les présentes ne contiennent aucun engagement de la part de l'OPÉRATEUR de fournir de tels Produits et Services tant que la commande n'a pas été acceptée. Le Contrat et les commandes acceptées par l'OPÉRATEUR ne pourront être modifiées, de même qu'il ne pourra y être renoncé que par accord écrit des deux parties signé par un représentant chaque partie dûment habilité à cet effet.

ARTICLE 3 – INSTALLATION DU SERVICE

3.1 Documents nécessaires à l'inscription au service - L'ABONNÉ s'engage à fournir à l'OPÉRATEUR les pièces suivantes :
- dernière facture d'opérateur de services téléphoniques filaires ;
- relevé d'identité bancaire ou postale ;
- extrait Kbis de moins de 6 mois dans le cas où l'ABONNÉ est une personne morale ;
- dans le cas où l'ABONNÉ est une personne morale, le signataire des présentes ainsi que du bon de commande devra justifier de sa qualité pour agir en tant que signataire.

3.2 Installation - L'OPÉRATEUR s'engage à installer ou faire installer dans les locaux de l'ABONNÉ les produits et services commandés par l'ABONNÉ et acceptés par l'OPÉRATEUR. A cet effet, l'ABONNÉ communiquera à l'OPÉRATEUR, un descriptif détaillé de ces locaux et s'engage à ses frais à équiper et à installer, ses locaux conformément aux instructions de l'OPÉRATEUR.

L'ABONNÉ s'engage à tout assurer à ses frais toutes les modifications de ces locaux nécessaires à fournir le courant, les circuits et les branchements électriques appropriés, et tout autre aménagement particulier conformément aux normes d'installation et de maintenance définies par l'OPÉRATEUR incluant notamment l'aménagement des voies d'accès pour la connexion du câblage de connexion. Ces normes d'installation et de maintenance seront communiquées par l'OPÉRATEUR sur toute demande écrite de l'ABONNÉ, préalablement ou non à la commande.

3.3 Accès - Sous réserve du respect par l'OPÉRATEUR des exigences raisonnables de l'ABONNÉ en matière de sécurité suivant les normes et usages en vigueur, l'ABONNÉ permettra l'accès à ses locaux durant des heures de travail habituelles aux employés représentés ou aux contractants habilités de l'OPÉRATEUR aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, de déplacement ou de retrait de Produits ou Services et d'une façon générale afin de permettre à l'OPÉRATEUR d'entreprendre toute action qui pourrait être utile dans le cadre de l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes stables par le titre d'occupation des locaux de l'ABONNÉ. L'ABONNÉ, sous les mêmes réserves d'exigences raisonnables en matière de sécurité et de conformité, permettra également l'accès à ses locaux aux représentants des entreprises fournisseuses lignes de transmission.

3.4 Câblage - L'OPÉRATEUR n'est tenue d'effectuer le raccordement au réseau que s'il existe à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au point de terminaison. Le Point de Terminaison du Réseau est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.

3.5 Condition d'éligibilité

En cas d'écroulement de ligne, le Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'ABONNÉ dispose d'une ligne téléphonique analogue, isolée et en service, objet d'un contrat d'ABONNEMENT avec l'opérateur historique. Cette ligne servira de ligne, dédiée ou non au Service, supporta la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'ABONNEMENT au service téléphonique par l'opérateur historique ou par l'ABONNÉ, le Lien d'Accès ne pourra plus être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site de l'ABONNÉ soit inclus dans la couverture DSL de l'OPÉRATEUR.

L'accès de l'ABONNÉ à l'offre L'OPÉRATEUR J+1 proposé, sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur historique (ci après dénommée « Eligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom prises en compte au niveau de service souscrit.

Liaisons dont la continuité météorologique n'est pas assurée de bout en bout (lien comprenant un tronçon hertzien par exemple) ;
Liaisons comprenant un équipement fil ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés ;
Liaisons raccordées à une sous-épartition automatique ;
Liaisons comprises dans un groupement de lignes ;
Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes ;
Liaisons desservant des installations terminales établies au point d'un service destiné à une utilisation publique (tel que les numéros 112, 117, 119, etc.) ;
Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales. Ainsi, l'OPÉRATEUR ne pourra être tenu responsable de la non Eligibilité de l'ABONNÉ, cette dernière résultant essentiellement de l'opérateur historique.

De même, l'ABONNÉ déclare être informé qu'en cas de construction de l'accès L'OPÉRATEUR J+1 par écroulement de ligne, que tous les services antérieurement souscrits par ce dernier (ABONNEMENT téléphonique, préselection, alarme etc.) sur sa ligne analogue seront coupés.

En cas de construction de ligne, le Lien d'Accès nécessite l'intervention d'un technicien de l'opérateur historique au niveau du Point de Terminaison du Réseau et/ou rendez-vous avec l'ABONNÉ. Le rendez-vous, avec l'ABONNÉ est pris en Jours et Heures Ouvrés conjointement avec le service des commandes de l'OPÉRATEUR. Au cas où l'ABONNÉ refuse l'installation et/ou est absent le jour de l'installation, il lui sera facturé la somme de 45,50 euros hors taxes, soit 54,49 euros TTC.

L'intervention de France Télécom en domaine privé se limite à des travaux situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve qu'il n'y ait pas à réaliser de percement de murs d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, la pose de conduits de passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, ni de déplacement de mobilier, particulièrement lourd et encombrant.

Le branchement n'est réalisé par l'opérateur historique que si l'entrepreneur ou gestionnaire du réseau historique a accepté l'installation. Dans le cas contraire, l'accès L'OPÉRATEUR J+1 est mis à disposition au dernier point du réseau de France Télécom, c'est à dire au Point de Concentration.

La mise à disposition d'un Accès L'OPÉRATEUR J+1 est réalisée au Point de Terminaison du Réseau, généralement matérialisé par le DTI, Dispositif de Terminaison Intérieure.

Dans le cas d'absence de Desserte Interne, la mise à disposition de l'Accès comprend la fourniture d'une ou deux prises téléphoniques et de (30) trente mètres de câble maximum à partir du Point de Terminaison du Réseau s'il existe, ou à défaut, du point d'entrée du câble réseau dans le local d'habitation.

Procédure de mise en service - L'OPÉRATEUR enverra à l'ABONNÉ une fois les liens d'accès produits les équipements terminaux nécessaires au fonctionnement de l'offre. La date de réception des équipements à l'ABONNÉ matérialise la date de production de l'offre L'OPÉRATEUR J+1. Cette date fait foi dans tous les échanges entre l'OPÉRATEUR et l'ABONNÉ.

L'ABONNÉ dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement de l'offre L'OPÉRATEUR J+1 dès la réception de la date de production des équipements. Dans ce cas, l'ABONNÉ mouvra ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit de l'ABONNÉ dans le délai de réponse de trois (3) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation de l'offre L'OPÉRATEUR J+1 à des fins d'exploitation par l'ABONNÉ, l'offre L'OPÉRATEUR J+1 sera réputé mis en service tacitement à la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par l'OPÉRATEUR.

Condition de raccordement - L'ABONNÉ fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service des liens d'accès dont il supportera les frais et assumera les responsabilités.

ARTICLE 4 – UTILISATION DU SERVICE

Dans l'hypothèse où l'ABONNÉ souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des produits et services nécessaires au bon fonctionnement de l'offre L'OPÉRATEUR J+1 (« Modifications »), il en informera au préalable l'OPÉRATEUR et ny procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. L'OPÉRATEUR s'engage à répondre à la demande de l'ABONNÉ dans un délai de sept (7) jours.

L'ABONNÉ supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle Modification. La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que l'OPÉRATEUR n'ait procédé ou fait procéder à ces Modifications.

Au titre de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'ABONNÉ pourra, sans formalité supplémentaire, demander à l'OPÉRATEUR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par l'OPÉRATEUR Trust, l'OPÉRATEUR fait autorité de l'ABONNÉ. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle de l'offre L'OPÉRATEUR J+1.

Il est expressément convenu que si la responsabilité de l'OPÉRATEUR était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'ABONNÉ ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre de l'offre L'OPÉRATEUR J+1 perçus par l'OPÉRATEUR jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité.

Procédure de notification des interruptions - L'OPÉRATEUR fournit à ses ABONNÉS un point d'entrée unique qui assure l'accès, la prise en compte, l'aiguillage et le suivis des notifications d'interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables.

Dès réception d'un appel de l'ABONNÉ, l'OPÉRATEUR qualifiera l'appel comme suit :
identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
identification du contrat et du niveau de service souscrit,
identification des sites impactés (pré localisation de l'incident), Une fois l'appel qualifié, l'OPÉRATEUR ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNÉ de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

L'ABONNÉ fournira à l'OPÉRATEUR toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :
nom de l'interlocuteur Client déclarant l'interruption ;

type de service impacté ;
description, localisation et conséquences de l'interruption ;
si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

Gestion des interruptions - Avant de signaler un incident, l'ABONNÉ s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, l'OPÉRATEUR réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNÉ que le dysfonctionnement signalé constitue bien une interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par l'OPÉRATEUR, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de l'OPÉRATEUR, et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNÉ et/ou fun de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'interruption identifiée, l'OPÉRATEUR réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite interruption.

Dès lors que l'OPÉRATEUR a fait autorité de l'ABONNÉ, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'interruption, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'à ce que l'OPÉRATEUR obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

ARTICLE 5 – ENGAGEMENT DE NOUVEAU SERVICE

Décali de rétablissement de l'offre L'OPÉRATEUR Trust - L'OPÉRATEUR s'engage à rétablir le service de l'offre L'OPÉRATEUR Trust avant la fin du second jour ouvrable qui suit le jour où l'opérateur a effectué la Signalisation du dysfonctionnement. En cas de non-respect du Temps de Rétablissement de l'offre Pack l'OPÉRATEUR Trust, l'OPÉRATEUR versera une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

24h < Temps de Rétablissement <= 72h : 15 % de la redevance mensuelle de l'offre L'OPÉRATEUR Trust
72h < Temps de Rétablissement <= 30% de la redevance mensuelle de l'offre L'OPÉRATEUR Trust

Calcul des temps d'interruption et des Temps de Rétablissement - Les interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une interruption est notifiée par l'ABONNÉ à l'OPÉRATEUR, conformément à la procédure décrite à l'article 5.6 ci-après, et l'heure à laquelle l'OPÉRATEUR notifie à l'ABONNÉ le rétablissement du Service sur le Lien garant concerné, conformément à l'article 5.4 ci-après.

Modalités de versement des pénalités - Les éventuelles pénalités dues par l'OPÉRATEUR à l'ABONNÉ conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation d'indemnisation due par l'OPÉRATEUR, et/ou toute compensation et recours de l'ABONNÉ, au titre de la qualité du Service.

La responsabilité de l'OPÉRATEUR ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'interruption ou le non-respect des engagements de niveau de service définis ci-dessus résulte :
d'une modification de la Prestation demandée par l'ABONNÉ, d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'article 12.4 des conditions générales de vente, du fait d'un tiers, du fait de l'ABONNÉ et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par l'OPÉRATEUR pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte Interne, d'un élément non installé et/ou exploité par l'OPÉRATEUR, de difficultés exceptionnelles et en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputable à l'OPÉRATEUR, d'une perturbation du réseau ou laquelle le télécommunicateur de l'opérateur historique, d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de l'OPÉRATEUR, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public, de modifications dues à des prescriptions à l'OPÉRATEUR, par l'autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire. Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, l'ABONNÉ pourra, sans formalité supplémentaire, demander à l'OPÉRATEUR le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par l'OPÉRATEUR de la prochaine facture du Service à l'ABONNÉ. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle de l'offre L'OPÉRATEUR Trust.

Il est expressément convenu que si la responsabilité de l'OPÉRATEUR était retenue dans l'exécution du présent contrat, l'ABONNÉ ne pourrait prétendre à d'autres indemnités et dommages et intérêts que le remboursement des règlements effectués, au titre de l'offre L'OPÉRATEUR Trust perçus par l'OPÉRATEUR jusqu'à la date du fait générateur de sa responsabilité. Procédure de notification des interruptions - L'OPÉRATEUR fournit à ses ABONNÉS un point d'entrée unique qui assure l'accès, la prise en compte, l'aiguillage et le suivis des notifications d'interruptions. Ce service est accessible pendant les Heures Ouvrables.

Dès réception d'un appel de l'ABONNÉ, l'OPÉRATEUR qualifiera l'appel comme suit :
identification de l'appelant et vérification de son habilitation,
identification du contrat et du niveau de service souscrit,
identification des sites impactés (pré localisation de l'incident), Une fois l'appel qualifié, l'OPÉRATEUR ouvrira un ticket enregistré dans le système de gestion et référencé par un identifiant unique. Ce numéro de référence sera nécessaire au suivi de l'interruption. L'horaire mentionné sur le ticket d'incident constituera le point de départ du calcul de la durée d'une interruption, sous réserve de confirmation par l'ABONNÉ de la déclaration par écrit par fax ou e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel. L'ABONNÉ fournira à l'OPÉRATEUR toutes les informations requises par cette dernière afin de localiser et de remédier à l'interruption. Ces informations comprendront, sans que ce soit limitatif :
type de service impacté ;
description, localisation et conséquences de l'interruption ;
si besoin, coordonnées d'une personne à tenir informée (si différente de l'appelant).

Gestion des interruptions - Avant de signaler un incident, l'ABONNÉ s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne. A l'ouverture d'un ticket, l'OPÉRATEUR réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone à l'ABONNÉ que le dysfonctionnement signalé constitue bien une interruption. Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par l'OPÉRATEUR, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de l'OPÉRATEUR, et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par l'ABONNÉ et/ou fun de ses Utilisateurs Finaux, pourra donner lieu à une facturation. Une fois l'origine de l'interruption identifiée, l'OPÉRATEUR réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite interruption.

Dès lors que l'OPÉRATEUR a fait autorité de l'ABONNÉ, la demande d'accès aux Sites nécessaires à la résolution de l'interruption, le décompte du temps d'interruption est gelé jusqu'à ce que l'OPÉRATEUR obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

ARTICLE 6 – TARIFS ET CONDITIONS DE PAIEMENT

Il est précisé que les tarifs auxquels les présentes font référence sont :

Les frais d'accès au service permettant à l'ABONNÉ de pouvoir utiliser le service L'OPÉRATEUR J+1 via un raccordement au réseau ADSL.

Le tarif de l'ABONNEMENT bimestriel à l'offre L'OPÉRATEUR J+1. Les frais du premier mois d'ABONNEMENT sont calculés au prorata du nombre de jours dont l'ABONNÉ bénéficiera du service.

Le coût des frais d'accès au service offert de l'ABONNEMENT est facturé et prélevé à terme à échoir par l'OPÉRATEUR sur le compte courant (bancaire ou postal) de l'ABONNÉ. Les comptes sur livret, compte épargne ou livret sont passés acceptés par l'OPÉRATEUR.

ARTICLE 7 – MANDAT

Par l'inscription à l'offre L'OPÉRATEUR J+1, l'ABONNÉ donne mandat à l'OPÉRATEUR pour effectuer, en son nom et pour son compte, à tout opérateur choisi par l'OPÉRATEUR, toutes les opérations nécessaires à la fourniture du Service, et/ou compris le dégroupage partiel ou total de sa ligne. Au cas où un ABONNÉ présent dans la zone de couverture IPADSL viendrait entrer dans la Zone de couverture du dégroupage, l'OPÉRATEUR se réserve le droit, à tout moment, de migrer l'ABONNÉ sur la technologie dégroupée.

ARTICLE 8 – INTERRUPTION DE SERVICE SUITE A UNE MIGRATION VERS UNE AUTRE FORMULE D'ABONNEMENT OU SUITE AU DEGROUPEMENT DE LA LIGNE ADSL

Au titre d'une migration vers une autre formule d'ABONNEMENT ou au titre d'un dégroupage de son accès, l'ABONNÉ prend acte que la migration ou le dégroupage de sa ligne peut occasionner une coupure de l'accès Internet. A ce titre, la responsabilité de l'OPÉRATEUR ne saurait être mise en cause.

Nom :

Cachet et signature *

* Faire précéder la signature de la mention « lu et approuvé »
Merci de parapher chacune des pages de ce document