

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ADSL

1. DEFINITIONS

En complément des définitions des Conditions Générales de vente, les termes suivants, utilisés dans les présentes Conditions Particulières, auront la signification qui suit :

« **Accès** » désigne la ligne de cuivre mono pour la technologie ADSL

« **Commande** » désigne l'ensemble des documents sous format papier ou électronique échangés entre le Prestataire et le Client et matérialisant la Commande d'une composante du Service.

« **Connexion nationale** » est une composante logique du Service qui permet de collecter une Région distante sur un raccordement.

« **Desserte Interne** » désigne l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à l'acheminement du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc.) entre le Point d'Entrée et le Point de Terminaison.

« **Equipements du Prestataire** » désigne tout équipement, mutualisé ou dédié, sous la responsabilité du Prestataire ou de ses fournisseurs et, en particulier, l'opérateur historique, utilisé par le Prestataire pour rendre le Service.

« **Equipement Terminal** » désigne l'ensemble des matériels - propriété du Prestataire du Client, de l'opérateur historique ou d'un tiers mandaté - installés par ces derniers sur le Point de Terminaison.

« **Heures Ouvrables** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrables.

« **Heures Ouvrés** » désigne la période de 8h à 18h les Jours Ouvrés.

« **Interruption** » désigne une période de coupure signalée par le Client, selon les procédures de notification définies à l'Article 4.3 ci-après, pour des raisons liées aux Equipements du Prestataire.

Une dégradation d'un Lien d'Accès, signalée par le Client, est une altération sans rupture du service. Elle ne constitue pas une interruption.

« **Jours Ouvrables** » désigne tout jour à l'exception du dimanche et de tous jours fériés en France.

« **Jours Ouvrés** » désigne tout jour à l'exception du samedi et du dimanche et de tous jours fériés.

« **Lien ADSL** » ou « **Lien d'Accès** » désigne la liaison établie par le Prestataire entre un Point de Terminaison et la Porte de Livraison et dont le support est en partie une liaison ADSL France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.

« **Point de Terminaison** » désigne l'emplacement situé à l'intérieur du Site Utilisateur et matérialisé par l'Equipement Terminal installé qui constitue la limite de responsabilité du Service fourni par le Prestataire au Client.

« **Point d'Entrée** » désigne le dispositif installé chez l'Utilisateur Final et matérialisant la limite de responsabilité entre la boucle locale cuivre de l'opérateur historique et l'Utilisateur Final.

« **Porte de Livraison** » Interface physique sur laquelle le Prestataire livre le Service au Client et qui matérialise la limite de responsabilité du Service fourni par le Prestataire.

« **Site d'extrémité** » désigne le site du client final sur lequel est raccordé l'accès.

« **Site Utilisateur** » désigne le(s) bâtiment(s) ou espaces dans lesquels le Client ou un Utilisateur est situé et où l'Equipement Terminal sera installé.

« **Utilisateur** » ou « **Utilisateur Final** » désigne un utilisateur du Client.

1. DESCRIPTION DU SERVICE

1.1 LE SERVICE CONSISTE EN LA FOURNITURE D'UNE PRESTATION COMPRENANT :

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données du Prestataire par l'intermédiaire de liaisons ADSL de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage ;
- le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données du Prestataire ;
- la livraison au Client des flux Internet et la livraison d'une adresse IP publique Internet

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

- les Liens d'Accès ADSL,
- un compte L2TP ADSL.

Le Service est limité par le Point d'Entrée du côté Utilisateur Final et par la Porte de Livraison du côté Prestataire. La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou un Opérateurs de dégroupage de leur service de liaisons ADSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture du fournisseur.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, le Prestataire adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d'accusé de réception et dédommagera le Prestataire des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

1.2 MODIFICATION DES CONDITIONS DE FOURNITURE DU SERVICE

Compte tenu de l'instabilité technologique liée au DSL et de la nouveauté de cette technologie, le Prestataire n'est tenue qu'à une obligation de moyens s'agissant de la fourniture du Service.

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, le Prestataire peut modifier les caractéristiques de son Service. Le Prestataire s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais. En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par le Prestataire. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité. Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès du Prestataire en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par le Prestataire qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

La modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Particulières dans les conditions précisées dans le présent Article ne peut engager la responsabilité de le Prestataire ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

2. LIENS D'ACCES ADSL

2.1 LA GAMME

Le Prestataire propose des Liens d'Accès à partir de lignes téléphoniques analogiques isolées en service, désignés « ADSL Access » et des Accès DSL, optionnels, à partir de Boucles Locales ne supportant pas de service téléphonique commuté, désignés « ADSL Nu ». Les Accès ADSL Access et ADSL Nu sont collectivement désignés « Liens d'Accès » dans les présentes Conditions :

- ADSL Access mono VC (RE à MAX2+),
- Option ADSL Nu (sans voix et abonnement),
- Option Activation du mode bi-VC



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ADSL

2.2 UNICITE DU SERVICE

Le Service est exclusif, il ne peut cohabiter avec aucune autre offre haut débit sur une même Boucle Locale.

2.3 CONDITIONS SUSPENSIVES

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le Client dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès.

En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur Final, le Lien d'Accès ne pourra être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL du Prestataire.

Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL du Prestataire à la date des présentes Conditions Particulières.

Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande du Client serait rejetée et le Client en sera informé.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par le Prestataire sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité »).

Le Prestataire informera le Client sous quatre (4) Jours Ouvrés après accusé de réception de la Commande si le test de faisabilité technique du Service s'est révélé négatif, et ce conformément à la procédure décrite en le Prestataire ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

2.4 COMMANDES DE LIENS D'ACCÈS

Le Client est informé, par les présentes Conditions Particulières, que la mise en oeuvre de la Commande d'un Lien d'Accès entraînera techniquement la suppression s'il existe de tout service d'accès DSL précédemment supporté par la ligne concernée par la Commande.

Il est prévu que lorsque la Commande vise une ligne possédant un accès DSL déjà installé, après la vérification de la conformité de cette Commande, l'accès DSL préexistant soit supprimé sans frais.

Le Client fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service d'accès DSL.

Le Client est informé, qu'en cas de litige, le document contractuel signé entre le Client et le Prestataire peut être communiqué à plusieurs opérateurs tiers et qu'il en accepte donc le principe.

Lorsqu'il y a pluralité de Commandes reçues sur une même ligne, seule la première Commande parvenue est traitée. Les autres Commandes sont rejetées et le motif de rejet notifié.

Lorsque suite à ce rejet notifié, le Client réitère la même Commande dans les trois (3) mois qui suivent le rejet, le Client communique en même temps que la Commande le mandat valant consentement de sa part. Pour être prise en compte, la date de signature y figurant doit être postérieure à la date du rejet afin de prouver que cette nouvelle Commande constitue bien la dernière demande en date d'un Lien d'Accès ADSL par le Client titulaire de la ligne téléphonique concernée.

Dans le cas où le Prestataire subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes du Client ainsi que celles de tout autre client du Prestataire seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée.

Le Prestataire tient le Client informé de la pénurie de ressources dans un délai de dix (10) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

2.5 PROCÉDURE DE MISE EN SERVICE D'UN LIEN D'ACCÈS ADSL

Par dérogation des Conditions Générales de vente, le Prestataire enverra au Client sous forme papier et/ou électronique une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après «la Notification») une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau du Prestataire.

La date de la Notification envoyée par le Prestataire au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès ADSL. Cette date fait foi dans tous les échanges entre le Prestataire et le Client.

Le Client dispose alors de cinq (5) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par le Prestataire au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut d'accord des Parties sur cette seconde notification de mise en service, les dispositions de l'Article 22 des Conditions Générales de vente s'appliqueront.

A compter de la réception par le Prestataire de la notification écrite du Client, le Prestataire pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès ADSL.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse de cinq (5) Jours Ouvrés susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien d'Accès ADSL à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès ADSL sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par le Prestataire.

Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien d'Accès ADSL par le Client.

2.6 DÉLAI DE MISE EN SERVICE

Le délai de mise en service d'un Lien d'Accès ADSL est de vingt et un (21) Jours Ouvrés après acceptation par le Prestataire de la Commande.

Le Prestataire effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL, notamment auprès de l'opérateur historique. Le Prestataire lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part de l'opérateur historique et/ou à un retard de mise à disposition du Service, le Prestataire ne saurait en être tenue responsable.

2.7 DURÉE

Un lien d'accès est souscrit pour une durée initiale de 12 à 36 mois suivant les dispositions stipulées dans le bon de souscription aux services.

A l'échéance de cette période, il se renouvellera par tacite reconduction d'année en année sauf dénonciation par l'une ou l'autre des parties par lettre recommandée avec accusé de réception trois mois avant l'expiration de la période en cours.

2.8 RÉSILIATION

La résiliation d'un Lien d'Accès n'entraîne pas la résiliation de l'ensemble des Liens d'Accès commandés par le Client auprès du Prestataire.

Toute résiliation d'une Commande par le Client rendra immédiatement exigibles les montants dus jusqu'à échéance du contrat avec un minimum de facturation de 30 € au titre de frais de résiliation.

2.9 EXISTENCE PRÉALABLE D'UN ACCÈS HAUT DÉBIT

Dans certains cas où la commande du Client vise une Boucle Locale éligible au Service qui supporte préalablement un service haut débit détenu par un Opérateur Tiers, ladite commande est réalisée dans les conditions suivantes :

l'Accès Haut Débit visé est résilié d'office,

le Client, informé préalablement par les présentes, fait son affaire des conséquences de cette résiliation,

le Client devient titulaire du Lien d'Accès, se « substituant » au titulaire du service haut-débit préexistant. Ce principe, désigné « écrasement » dans les présentes

Conditions Particulières est appliqué dans les cas suivants :

commande de Lien d'Accès visant un ADSL Access ou une Boucle Locale en dégroupage partiel,

commande de Lien ADSL Nu visant un ADSL Access, un ADSL Nu, une Boucle Locale en dégroupage (partiel ou total).

3. CONDITIONS DE RACCORDEMENT

3.1 PRINCIPE

L'Équipement Terminal d'un Lien d'Accès ADSL est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès ADSL.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ADSL

Dans le cadre du présent Service, le Prestataire prend en charge la fourniture de l'Equipement Terminal (i.e. le modem de l'Utilisateur Final, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion. Les Equipements Terminaux ainsi fournis devront inter fonctionner avec les Equipements du Prestataire et, de ce fait, nécessitent une validation préalable ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par le Prestataire constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Equipement Terminal avec le Service mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

3.2 EQUIPEMENTS TERMINAUX VALIDÉS PAR LE PRESTATAIRE

La liste des équipements validés, communiquée sur demande, comprend le nom des équipements et leurs versions logicielle et matérielle.

3.3 EQUIPEMENTS TERMINAUX NON VALIDÉS

Le Prestataire préconise fortement l'utilisation d'Equipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer. Le Client peut décider de raccorder des Equipements Terminaux non validés. Le prestataire n'a rien à fournir au client dans ce cas.

Le Prestataire ne peut être tenue responsable du non interfonctionnement de l'Equipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont :

- temps de synchronisation anormalement long (supérieur à 1 minute) ;
- synchronisation aléatoire ;
- absence de synchronisation de l'Equipement Terminal, notamment à certaines distances du DSLAM ;
- dégradation des performances, en termes de débit, l'Equipement ne respectant pas la marge au bruit imposée par le réseau.

Si un Equipement Terminal non validé perturbe le réseau, et si le Client ne peut y remédier dans un délai raisonnable, le Prestataire peut, après mise en demeure, suspendre la connexion de l'Equipement Terminal.

3.4 ELIGIBILITÉ AU SERVICE

3.4.1 ADSL ACCESS

Les Liens d'Accès ne peuvent être mis en œuvre techniquement que sur des lignes analogiques isolées appartenant à une Zone de Couverture et faisant l'objet d'un contrat d'abonnement à jour au service téléphonique de France Télécom, et ce sous réserve de compatibilité technique. Les Liens d'Accès ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires.

Dans le cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, les Liens d'Accès ne peuvent être maintenus. Le Prestataire en informe le Client dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date effective de la résiliation.

Pour des raisons techniques, toutes les lignes téléphoniques analogiques et isolées situées dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au Service. En conséquence, le Prestataire ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à la fourniture du Service.

3.4.2 ADSL NU (OPTION)

La mise en œuvre d'un Accès ADSL Nu peut nécessiter la création d'une nouvelle Liaison de Boucle Locale. Dans le cas où le local de l'Utilisateur n'est desservi par aucune paire de cuivre et en l'absence de ressources dans le réseau, le Prestataire traite la commande avec un délai supplémentaire, en réalisant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client est averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

Le Prestataire rejette toute commande de Liens ADSL Nu s'il n'y a pas de Point de Concentration desservant l'adresse.

3.5 INSTALLATION CHEZ LE CLIENT

Le Client fait son affaire de l'installation des Equipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès ADSL côté Client.

Les Equipements Terminaux validés, commandés auprès du Prestataire, sont expédiés sur site, configurés et prêts à l'installation.

Lors de l'installation, un accompagnement téléphonique du Client est prévu, si nécessaire.

3.6 RESPONSABILITÉ DU PRESTATAIRE

La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès ADSL liée au non-respect du présent Article par le Client.

Le Client fait son affaire de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par le Client d'un Equipement Terminal. En conséquence le Prestataire ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement.

Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès ADSL, le Client doit permettre au Prestataire et à toute personne mandatée par elle, la possibilité d'accéder au Site dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements.

Le Client portera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne, à l'Equipement Terminal et au Site dans lequel est installé l'Equipement Terminal.

3.7 EQUIPEMENTS DU CLIENT

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Equipements du Client au réseau du Prestataire. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements et logiciels.

Le Prestataire ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ni la conception de l'architecture des installations du Client.

Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau du Prestataire ou ne porte atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau ni ne causent aucun préjudice au Prestataire ou à tout autre utilisateur du Réseau du Prestataire.

4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

4.1 TEMPS DE RÉTABLISSEMENT D'UN LIEN D'ACCÈS ADSL

Le Prestataire fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès ADSL avant la fin du Jour Ouvrable suivant la signalisation de l'Interruption par le Client auprès du Prestataire conformément ci-après pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.

4.2 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 le Client au Prestataire conformément à la procédure, et l'heure à laquelle le Prestataire notifie au Client le rétablissement du service sur le Lien d'Accès ADSL concerné.

4.3 PROCÉDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS

Le Prestataire fournit à ses clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions. Ce service est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés par le Client.

Dès réception d'un appel du Client, le Prestataire 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, le Prestataire 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 le Client de la déclaration par écrit par fax ou email dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira au Prestataire 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).

En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès ADSL, le Prestataire peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement de l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

4.4 GESTION DES INTERRUPTIONS

Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur ses Equipements, ses Sites et/ou sur la Desserte Interne.

A l'ouverture d'un ticket, le Prestataire réalisera l'identification de l'incident et confirmera par téléphone au Client que le dysfonctionnement signalé constitue bien une Interruption.

Toute ouverture de ticket pour un incident qui, après vérification par le Prestataire, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité du Prestataire et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client, pourra donner lieu à une facturation.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE ADSL

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, le Prestataire réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, les actions visant à corriger ladite Interruption. Dès lors que le Prestataire a fait, auprès du Client, 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 le Prestataire obtienne l'accès physique aux dits Sites et à ses Equipements.

4.5 CLÔTURE DE L'INCIDENT

La clôture d'une signalisation sera faite par le Prestataire comme suit :
Information du Client (par téléphone ou email),
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 email par le Prestataire au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

Pour chaque incident signalé, le Client dispose d'un délai de quarante-huit (48) heures à compter du signalement de sa clôture par le Prestataire, pour envoyer au Prestataire sa contestation (dûment motivée) de la clôture.

Dès réception par le Prestataire de cette contestation, le Prestataire devra poursuivre la résolution de l'incident sans ouvrir un autre ticket. En l'absence de contestation du Client passé le délai de quarante-huit (48) heures susmentionné, la clôture sera réputée acceptée tacitement.

4.6 GESTIONS DE TRAVAUX PROGRAMMÉS

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, le Prestataire peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des services délivrés à ses clients. Les Interruptions Programmées ne sont pas prises en compte dans les engagements de Niveaux de Service ci-dessus. Le Prestataire devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son service. La notification de travaux programmés par le Prestataire devra intervenir au moins sept (7) jours calendaires avant la date prévue, sous forme d'un email 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, le Prestataire s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

5 DISPOSITIONS FINANCIERES

5.1 PRIX

En contrepartie du Service défini dans les présentes Conditions Particulières, le Client paiera au Prestataire :
des Liens d'Accès ADSL,
le prix des options de mise en service et des options ponctuelles.

5.2 RÉVISION DES PRIX

Le Prestataire procédera, au 1er janvier de chaque année (N), à une révision annuelle des tarifs sur la base des tarifs en vigueur au 1er décembre de l'année précédente (N-1). Les prix indiqués au présent Article peuvent être révisés en cours de l'exécution d'une Commande. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible. En cas de hausse de prix, le Client peut résilier les Commandes pour les Liens concernés uniquement, sans pénalité si la résiliation intervient moins de un(1) mois après la date effective de la hausse des prix.

5.3 TERMES DE FACTURATION

Chaque mois M, le Prestataire adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :
des Liens d'Accès ADSL et comptes L2TP commandés pendant le mois M-1,
le prix des options de mise en service des Liens d'Accès mis en service pendant le mois M-1,
les redevances mensuelles ainsi que le prix des options récurrentes et ponctuelles pour l'ensemble des Liens d'Accès non résiliés en fin de mois M.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise