

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE EFM (SDSL+)

## 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, bi ou quatre paires pour la technologie SDSL ou SDSL EFM

« **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 Ouvrées** » 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 4.6 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 et n'entre pas dans le calcul des GTR et IMS.

« **Interruption Maximum du Service** » ou **IMS** correspond au cumul des temps d'Interruption du Service sur une année calendaire.

« **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 SDSL EFM** » 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 SDSL EFM 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.

## 2. DESCRIPTION DU SERVICE

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

le raccordement régional d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données du Prestataire par l'intermédiaire de liaisons SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage,  
la livraison au Client des flux sur la Porte de Livraison.

Les deux éléments constitutifs du Service sont :

les Liens d'Accès SDSL EFM et leurs débits associés,  
la Porte de Livraison, matérialisée par un VLAN.

Le Service est limité par le Point de Terminaison, l'Equipement Terminal étant fourni par le Prestataire 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 opérateur de dégroupages, de leurs services de liaisons SDSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de ces opérateurs respectifs.

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, un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

### 2.2 MODIFICATION DES CONDITIONS DE 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 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 du Prestataire ni ouvrir droit à dommages et intérêts au profit du Client.

Les modifications du Service suivantes, initialisées par une commande Client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale (12 ou 36 mois) :

changement de débit,  
changement de gamme,  
changement d'extrémité,  
changement d'interface sur un Site Utilisateur.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE EFM (SDSL+)

## 3. LIENS D'ACCES

### 3.1 CONDITIONS SUSPENSIVES SDSL EFM

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni qu'à la condition sine qua non que l'Utilisateur Final dispose d'une tête de ligne France Telecom active. Cette tête de ligne servira de support à la mise à disposition du Lien d'Accès.

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final a procédé à l'installation en bonne et due forme de la Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison.

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.

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 ou d'Opérateurs de dégroupage (ci-après dénommée « Eligibilité »). Ainsi, le Prestataire ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

### 3.2 DEBITS DES LIAISONS SDSL EFM

Un Accès est caractérisé par le nombre de paires (1, 2 ou 4 paires) et le débit d'Accès.

Tableau de faisabilité technique des combinaisons Accès/ débit :

Débit (en Mbit/s)	1 paire	2 paires	4 paires
0.5	OUI	OUI	
1	OUI	OUI	OUI
2	OUI	OUI	OUI
4	OUI	OUI	OUI
8		OUI	OUI
12			OUI
16			OUI

Le débit est garanti 100% du temps.

### 3.2.1 INTERFACE ETHERNET

Le Prestataire fournit un modem qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité. Le modem nécessite une alimentation électrique de 230 V AC avec une puissance de l'ordre de 10 W.

### 3.3 DESATURATION DES LIAISONS SDSL EFM

Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire EFM :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité préalable.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, Le Prestataire pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire et dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

Les études de désaturation du réseau cuivre se feront selon les règles d'ingénierie appliquées dans le cadre de la fourniture du service téléphonique. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande d'Accès sera refusée.

Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau.

Cas d'une commande d'une Liaison multi-paires EFM :

Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Eligibilité préalable.

En cas d'absence de ressources dans le réseau, Le Prestataire ne sera pas en mesure de traiter la commande, et le choix des possibilités suivantes sera laissé au Client : annuler sa commande, ou passer une nouvelle commande avec un nombre de paire inférieur à sa commande initiale (à titre d'exemple, le Client peut demander à passer d'un Accès 4 paires à un Accès 2 paires, si l'éligibilité le permet).

Toute commande d'un Lien d'Access nécessitant une Prestation de Désaturation de la liaison sera soumise à un coût supplémentaire, défini en Annexe Tarifaire.

### 3.4 MISE EN SERVICE D'UN LIEN SDSL EFM

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 SDSL EFM. 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 des Conditions Générales d'Abonnement 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 SDSL EFM.

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 SDSL EFM à des fins d'exploitation par le Client, le Lien SDSL EFM 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 SDSL EFM par le Client.

### 3.5 DELAI DE MISE EN SERVICE

Le délai de mise en service d'un Lien SDSL EFM 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, notamment auprès de l'opérateur fournisseur. Le Prestataire lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès 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.

### 3.6 CONDITIONS DE RACCORDEMENT

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



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE EFM (SDSL+)

## 3.6.1 EQUIPEMENT TERMINAL FOURNI PAR LE PRESTATAIRE

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par le Prestataire, le Client mettra à disposition du Prestataire ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement Terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne.

A défaut, le Prestataire négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande.

**3.6.2** La responsabilité du Prestataire ne peut être engagée, et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès SDSL EFM liée au non-respect du présent Article par le Client. Le Prestataire reste étranger à tout litige pouvant naître entre le Client et/ou l'Utilisateur Final et le propriétaire de l'emplacement de l'Équipement Terminal ou tout prestataire à l'intérieur du Site Utilisateur Final, à l'occasion de la mise à disposition dudit Lien, ainsi qu'à tout litige pouvant naître entre le Client et l'Utilisateur Final.

**3.6.3** Pour toute intervention justifiée par la commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès SDSL EFM, le Client doit permettre au Prestataire, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site Utilisateur dans les locaux où est situé le Point de Terminaison de ce Lien pendant les Heures Ouvrables pour l'installation et pour la relève des dérangements en cas de GTR standard 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR avancée.

Il est ici entendu que si le Client ne fournit pas l'accès requis par le Prestataire dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site Utilisateur.

**3.6.4** Le Client supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne et au Site Utilisateur dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

**3.6.5** Le Client est tenu d'informer le Prestataire, ou les personnes mandatées, de l'existence et de l'emplacement des canalisations de toute nature et de tout autre facteur de risque pouvant survenir dans le Site Utilisateur Final où est installé le Point de Terminaison du Lien d'Accès SDSL EFM.

**3.6.6** Le Client s'engage à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements de du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. Ni le Client ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

- débrancher ou couper l'alimentation de ces Équipements,
- modifier le câblage des cartes,
- modifier la configuration de ces Équipements.

**3.6.7** Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements du Prestataire liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

Nonobstant toute question relative à la responsabilité, le Client s'engage, en sa qualité de gardien, à souscrire auprès d'un organisme notoirement solvable une assurance couvrant l'ensemble des risques que pourraient subir les Équipements du Prestataire et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard du Prestataire au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

## 3.7 CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE

Au terme d'une Commande ou en cas de résiliation d'une Commande conformément aux dispositions des Conditions Générales d'Abonnement, le Client restituera les Équipements du Prestataire à sa première demande. A ce titre, il autorise le Prestataire ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Utilisateur concernés, aux Heures Ouvrables, pour y récupérer lesdits Équipements. Le Prestataire ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Utilisateur pouvant résulter d'une dépose des Équipements du Prestataire effectuée dans des conditions normales.

Si, suite à une demande du Prestataire, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par mail et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera au Prestataire un prix forfaitaire de huit cents (800) euros par équipement non restitué dans le délai imparti.

## 3.8 EQUIPEMENT 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 Équipements de l'Utilisateur Final au réseau du Client. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels.

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

Le Client s'engage à ce que ses Équipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau du Prestataire ou ne portent 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.

Pour ce faire, le Client s'engage à installer les équipements du Prestataire sur une source de courant ondulée et protégée des surtensions provoquées par la foudre.

## 3.9 DUREE

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.

## 3.10 RESILIATION

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 avant le terme de la période initiale définie à l'Article ci-dessus rendra immédiatement exigible les montants dus par le Client pour la période restant à courir jusqu'au terme de la période initiale.

## 3.11 MODIFICATIONS

Les demandes relatives aux modifications d'Accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par France Télécom. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Accès défini à l'article 3.6 des présentes.

Des modifications de débit, avec ou sans changement d'accès, peuvent être réalisées.

Des frais de modifications, voir annexe tarifaire, sont facturés pour les Downgrades d'Accès sans changement du nombre de paires.

Les Upgrades d'Accès sans changement du nombre de paires sont réalisés sans frais.

Les modifications d'Accès avec changement du nombre de paires sont facturées comme des mises en service.

Un upgrade de lien SDSL (ATM) vers un lien SDSL EFM n'est pas possible. La mise en oeuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien SDSL (voir Conditions Particulières SDSL) et la commande d'un nouveau lien SDSL EFM.

Le Prestataire ne garantit pas la continuité du Service pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent dans le cadre des plages horaires suivantes : de 8:00 à 18:00 du lundi au vendredi hors jours fériés.

## 3.12 DEMENAGEMENT DU SITE EXTREME

Les demandes relatives aux déménagements d'un Site Extrême au sein du Contrat supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive de France Télécom.



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE EFM (SDSL+)

Le déménagement d'un Site Extrémité entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article 3.11 des présentes.  
Les déménagements de Site Extrémité sont facturés comme des mises en service.

## 4. ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

### 4.1 DELAI DE RETABLISSEMENT D'UN LIEN SDSL EFM

Le Prestataire s'engage à rétablir le service d'un Lien SDSL EFM en moins de quatre (4) heures (ci-après «le Temps de Rétablissement») à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrables. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable suivant, avant 12 heures.  
En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien SDSL EFM, le Prestataire versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire ci-dessous pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

### 4.2 IMS D'UN LIEN SDSL EFM

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès inférieure à vingt (20) Heures ouvrables annuelles. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non Ouvrable, la durée d'Interruption est comptabilisée 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 d'Accès concerné :

- 20h <= IMS < 22h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;
- 22h <= IMS < 24h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;
- 24h <= IMS < 26h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;
- 26h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien d'Accès concerné ;

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage. Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse de l'offre SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

### 4.3 OPTION DE GTR ETENDUE D'UN LIEN SDSL EFM

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Etendue définie en annexe tarifaire, le Prestataire s'engage à rétablir le service d'un Lien SDSL EFM en moins de quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client 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 SDSL EFM, le Prestataire versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire ci-dessous pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné.

De plus, le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS du Lien SDSL EFM inférieure à vingt (13) heures annuelles, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect de cet engagement, le Prestataire versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 13h <= IMS < 15h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 15h <= IMS < 17h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 17h <= IMS < 19h : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 19h <= IMS : 100 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné.

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage. Elles pourront faire l'objet d'une révision à la baisse sans préavis en cas de modification à la baisse de l'offre XDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

### 4.4 PERFORMANCES DU SERVICE

Tableau des valeurs\* indicatives de performance :

Débit de transit	Taux de perte de trame
60ms	10 <sup>-9</sup>

\* Lien à vide entre modem et Porte de livraison.

### 4.5 CALCUL DES TEMPS D'INTERRUPTION ET DES TEMPS DE RETABLISSEMENT

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 décrite à l'Article 4.5 ci-après, et l'heure à laquelle le Prestataire notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès SDSL EFM concerné.

### 4.6 MODALITES DE VERSEMENT DES PENALITES

Les éventuelles pénalités dues par le Prestataire au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.

Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien SDSL EFM intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis.

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

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'Article 22 des Conditions Générales de vente,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par le Prestataire pour la mise en oeuvre du Service ou d'un mauvais

fonctionnement de la Desserte interne,



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

# CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE EFM (SDSL+)

d'un élément non installé et exploité par le Prestataire,  
de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en oeuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels.) non imputables au Prestataire,  
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 du Prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,  
de modifications dues à des prescriptions au Prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

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

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que le Prestataire conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS.

En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation du Prestataire, le Client pourra saisir le responsable Exploitation le Prestataire de ce conflit.

## 4.7 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 pendant les Heures Ouvrables, ou bien, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 si le Client a souscrit à l'option GTR Avancée, 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'heure mentionnée 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.

En cas de dysfonctionnement d'un Lien d'Accès xDSL livré sans Equipement Terminal à la demande du Client, le Prestataire peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Equipement sans délai et selon ses directives afin de localiser l'incident.

## 4.8 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.

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

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, le Prestataire réalisera, pendant les Jours et Heures Ouvrables, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, 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.

## 4.9 CLÔTURE DE L'INCIDENT

La clôture d'une signalisation sera faite par le Prestataire comme suit :

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

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. Dans un délai de dix (10) Jours Ouvrés suivant la clôture d'un incident, un rapport d'incident sera transmis par télécopie par le Prestataire au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

## 4.10 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 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.

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 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, 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 :

- les frais d'accès au service des Portes de Livraison et des Liens SDSL EFM
- les redevances mensuelles des Portes de Livraison et des Liens SDSL EFM
- le prix des options de mise en service et des options ponctuelles,
- le prix des options récurrentes, tel que précisé en annexe tarifaire des présentes Conditions Particulières.

### 5.2 TERMES DE FACTURATION

Chaque mois M, le Prestataire adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :

- les frais d'accès au service des Portes de Livraison et des Liens SDSL EFM commandés pendant le mois M-1,
- le prix des options de mise en service des Liens d'Accès commandés 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.

### 7.3 REVISION DES PRIX



Paraphe du Client



Paraphe de l'Entreprise

## CONDITIONS PARTICULIERES DU SERVICE EFM (SDSL+)

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 en annexe peuvent être révisés en cours d'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.



*Paraphe du Client*

AGENCE ILE DE FRANCE  
1, voie Félix Eboué  
1er Etage - Porte 117  
94000 CRETEIL  
Tel : 0811 46 07 07 (coût appel local)  
Fax : 01 42 07 51 55

**SIEGE SOCIAL**  
5 rue Falcon  
33700 MERIGNAC  
Tel : 05 56 18 48 28  
Fax : 05 56 18 48 20



*Paraphe de l'Entreprise*

SIRET : 439 504 895 00038  
Code Naf 6202B  
TVA Intra : FR02 439504895  
SARL : capital 200 000 €  
contact@recom.fr