

Art. 1_ Objet et hiérarchie**Sect. 1.01 Objet**

Les présentes dispositions ont pour objet de préciser les conditions d'exécution des Modules de Service de LA SOCIETE groupés sous l'appellation DO'TELECOM. Elles peuvent être complétées par des Conditions Spécifiques propres à chaque Module de Service notamment :

- service transit ip ;
- service adsl access ;
- service xdsl access ;
- service efm access ;
- service THD ;
- service ethernet access ;
- service Trunk-Si ;
- service VGA et ses annexes ;
- service Do'Fax.

Sect. 1.02 Hiérarchie : rappel

Il est rappelé que les présentes Conditions particulières sont indissociables de l'ensemble contractuel dénommé Contrat tel que défini à l'Annexe «DEFINITIONS».

Conformément à cette Annexe, les termes et expressions du Contrat qui débutent par une majuscule, qu'ils soient employés au singulier ou au pluriel, au masculin ou au féminin, ont la signification qui leur est donnée dans ladite Annexe.

Le Client reconnaît expressément que le terme « Contrat » tel que défini à L'Annexe DEFINITIONS est formé des documents contractuels visés à la définition du terme « Contrat ».

Art. 2_ Durée

Les Services objet des présentes sont souscrits pour une période initiale de un (1) à cinq (5) ans selon l'engagement visé au Bon de Commande et entre en vigueur au jour de sa signature par les Parties.

Au-delà de cette période, il sera tacitement reconduit à chaque date anniversaire pour une durée de un (1) an sauf dénonciation par l'une ou l'autre des Parties par lettre recommandée avec accusé de réception expédiée au moins trois (3) mois avant l'expiration de la période contractuelle en cours.

Art. 3_ Installation du Service**Sect. 3.01 Installation**

La SOCIETE assure, par elle-même ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant l'installation sur le Site des Livrables et des Services objets d'un Bon de Commande à la date d'installation convenue entre les Parties

Le Client 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 la société 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 la SOCIETE sur toute demande écrite du Client préalablement ou non à la Commande.

Sect. 3.02 Accès aux locaux du Client

Le Client permettra l'accès au Site à minima durant les Heures Ouvrées des Jours Ouvrés, aux employés représentants ou aux contractants habilités de la SOCIETE ou d'un sous-traitant aux fins d'installation, d'inspection, de maintenance, d'entretien, de réparation, de remplacement, du déplacement ou de retrait de Livrables ou Services et d'une façon générale afin de permettre à la SOCIETE ou d'un sous-traitant d'entreprendre toute action utile à l'exécution du Contrat, et ce conformément avec les éventuelles contraintes du Client.

Le Client final, 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.

Sect. 3.03 Câblage

La SOCIETE assure, par elle-même ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant l'ensemble du câblage de la desserte interne de moins de trois (3) mètres pour les Livrables et Services fournis. La SOCIETE n'assurera pas le câblage entre les Équipements du Client et les Équipements, Matériels ou Services de la SOCIETE.

La SOCIETE n'assurera pas le câblage de la desserte interne de plus de trois (3) mètres.

Le câblage de la Desserte Interne ne peut être réalisé par la SOCIETE ou par l'intermédiaire d'un sous-traitant que si le Client met à sa disposition les infrastructures de la Desserte Interne permettant ledit câblage, si les travaux sont situés en dessous de 2,50 mètres de hauteur, sous réserve qu'il n'y ait pas de percement de murs, de passage de câble dans des goulottes, de passage de câble dans de faux plafonds et faux planchers, ni de déplacement de mobilier particulièrement lourd et encombrant.

Art. 4_ Équipements d'Accès au Service (EAS)

En cas de location d'EAS au Client par la SOCIETE, cette mise à disposition se fera dans les conditions définies au Bon de Commande. Il est rappelé qu'une telle mise à disposition, n'entraîne pas de transfert de propriété des EAS, qui restent la propriété de la SOCIETE pendant toute la durée des Services souscrits et devront être restitués par le Client à la SOCIETE, au terme du Contrat dans l'état dans lequel ils se trouvaient au jour de la mise à disposition.

En cas de tentative de saisie, de réquisition ou de confiscation d'EAS ou d'Équipement chez le Client, il devra faire respecter en toutes circonstances le droit de propriété de la SOCIETE sur les EAS et l'en aviser immédiatement.

Selon le type de Service fourni, la SOCIETE peut être amenée à mettre à disposition du Client des Équipements sur le Site. Le Client utilisera ces Équipements sur le Site conformément à l'article 1880 du Code civil et uniquement pour les besoins du Service souscrit auprès de la SOCIETE.

Le Client utilisera les EAS et les Équipements situés sur le Site conformément à la documentation associée et aux instructions de la SOCIETE. Il s'interdit en outre de les déplacer sans l'accord exprès, préalable et écrit de la SOCIETE.

Le Site du Client sur lequel sera installé les EAS ou les Équipements devra être assuré par une police d'assurance auprès d'une compagnie notoirement solvable et couvrir tous dommages et vols. Le Client en justifiera sur simple demande de la SOCIETE au moyen d'une attestation émanant de l'assureur. Toute modification des EAS et des Équipements situés sur le Site est soumise à l'accord préalable de la SOCIETE. Toute pièce incorporée audits EAS ou Équipements en cours de Contrat devient immédiatement et de plein droit propriété de la SOCIETE sans qu'aucun remboursement ni indemnité ne puissent lui être réclamés.

Art. 5_ Utilisation du Service

L'Internet est un réseau qui, par nature, véhicule des données susceptibles d'être protégées ou d'enfreindre les dispositions légales en vigueur. Le Client est informé de ces risques et reconnaît que le Service est nécessairement utilisé sous son seul contrôle.

Le Client s'engage contractuellement à ne jamais utiliser le Service à des fins illégales ou malveillantes, et à interdire à ses Utilisateurs de le faire.

Le Client tiendra informé la SOCIETE par écrit, de toute plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liée à la fourniture du Service, exercée ou susceptible d'être exercée par tout tiers, ainsi que de toute infraction constatée.

Art. 6_ Suspension du service

La SOCIETE se réserve la faculté d'immédiatement suspendre ou interrompre la fourniture de tout ou partie du Service dans l'hypothèse d'un acte ou d'une omission du Client affectant ou risquant d'affecter le bon fonctionnement ou la sécurité de réseau de la SOCIETE et de ses Equipements, ce dont le Client sera, dans la mesure du possible, averti préalablement.

La SOCIETE se réserve la possibilité, en cas d'urgence, de suspendre partiellement ou complètement le Service pour conduire des opérations de maintenance de son réseau et/ou de ses composantes matérielles et logicielles, ce dont le Client sera, dans la mesure du possible, averti préalablement.

Hors cas d'urgence, la SOCIETE s'oblige à prévenir le Client de la suspension du Service et les Parties s'engagent à s'accorder sur les horaires de ces opérations de maintenance.

Art. 7_ Limitations à l'utilisation du Service

Le Client utilise les Services conformément aux recommandations de la SOCIETE et aux indications des documents d'utilisation. Le Client collabore avec la SOCIETE en vue de lui fournir, dans les meilleurs délais, toutes les informations jugées utiles et sollicitées, afin qu'il mette en place et maintienne le Service souscrit.

Le Client reconnaît que le Service est nécessairement utilisé sous son seul contrôle.

Le Client s'engage contractuellement à ne pas :

- Utiliser le service d'une quelconque façon qui puisse être considérée comme illégale au regard de la loi ou de la réglementation nationale ou internationale applicable, ou dans un but pouvant être considéré comme illégal ;
- Donner de fausses informations le concernant, ni se faire passer pour une autre personne ;
- Essayer d'accéder à un compte, à des ordinateurs ou à des réseaux associés au Service sans autorisation ;
- Utiliser le service afin de participer à des chaînes de courrier électronique ;
- Utiliser le Service dans le but d'envoyer, directement ou non, des courriers électroniques indésirables ou des communications électroniques non sollicitées ;
- Utiliser le Service à des fins de dénonciation calomnieuse, de harcèlement, de menace ou de tout comportement ne respectant pas les droits des tiers ;
- Utiliser le Service dans le but d'envoyer ou mettre à disposition des éléments protégés par les lois applicables en matière de propriété intellectuelle à moins que le Client ne détienne l'ensemble des droits nécessaires ou ait obtenu les autorisations nécessaires ;
- Utiliser le Service dans le but d'envoyer ou mettre à disposition des éléments contenant des virus, des fichiers corrompus ou des programmes informatiques malveillants susceptibles d'endommager la propriété d'un tiers ou de causer préjudice à ce dernier.

Le Client tient informé la SOCIETE par écrit de toute plainte, action judiciaire, directement ou indirectement liées à la fourniture du Service exercée ou susceptible d'être exercée par tous tiers, ainsi que toute infraction constatée. La SOCIETE se réserve le droit de suspendre le Service en cas de mauvaise utilisation de celui-ci par le Client, ainsi que d'engager la responsabilité du Client pour toute mauvaise utilisation qui lui cause un préjudice.

Art. 8_ Procédure de notification des interruptions

La SOCIETE fournit au Client 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 Ouvrées, 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. Avant de signaler un incident, le Client s'assurera que le dysfonctionnement ne se situe pas sur les Équipements du Client ou ceux sous la responsabilité de l'Utilisateur Final, ses Sites ou ceux des Utilisateurs Finaux et/ou de la Desserte Interne.

Dès réception d'un appel du Client, la SOCIETE 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, la SOCIETE 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 e-mail dans les trente (30) minutes après l'appel.

Le Client fournira à la SOCIETE 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 livré sans Équipement Terminal à la demande du Client, la SOCIETE peut demander au Client, si nécessaire, d'intervenir sur l'Équipement du Client utilisé par l'Utilisateur Final sans délai et selon ses directives afin de localiser l'Incident.

Sect. 8.01 Gestion des interruptions

A l'ouverture d'un ticket, la SOCIETE 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 la SOCIETE, s'avèrera ne pas relever du périmètre de responsabilité de la SOCIETE et/ou être consécutif à un usage anormal et/ou frauduleux du Service par le Client et/ou d'un Utilisateur Final, pourra donner lieu à une facturation.

Une fois l'origine de l'Interruption identifiée, la SOCIETE réalisera, pendant les Jours Ouvrés aux Heures Ouvrées, sauf souscription par le Client de l'Option GTR Avancée, les actions visant à corriger ladite Interruption.

Dès lors que la SOCIETE 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 la SOCIETE obtienne l'accès physique auxdits Sites et aux Équipements du Client.

Si le Client rencontre des problèmes avec l'un des liens livrés par la SOCIETE et que les différentes escalades n'ont pas abouti, le Client peut demander à la SOCIETE de lancer une expertise auprès de l'Opérateur historique. En cas de demande d'intervention à tort, le Client s'engage à payer le montant indiqué dans la grille tarifaire.

Sect. 8.02 Clôture de l'incident

La clôture d'une signalisation sera faite par la SOCIETE 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 vingt-quatre (24) heures à compter du signalement de sa clôture par la SOCIETE, pour lui envoyer sa contestation (dûment motivée) de la clôture. Dès réception par la SOCIETE de cette contestation, elle devra poursuivre la résolution de l'Incident sans ouvrir un autre ticket.

En l'absence de contestation du Client passé le délai de vingt-quatre (24) 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, mail ou courrier par la SOCIETE au Client afin de préciser les causes de l'Interruption ainsi que les solutions apportées et la durée de résolution.

Sect. 8.03 Gestion de travaux programmés

Pour assurer le maintien de la qualité de son Réseau, la SOCIETE peut être amenée à réaliser des travaux sur son Réseau susceptibles d'affecter temporairement le fonctionnement des Services délivrés au Client.

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.

La SOCIETE devra informer préalablement le Client de toute activité planifiée pouvant entraîner une perturbation de son Service.

La notification de travaux programmés par la SOCIETE 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, la SOCIETE s'efforcera de limiter les conséquences des travaux sur le Service.

Dans le cas exceptionnel où, à la demande du Client et après étude, les travaux programmés ont lieu à une Heure Non Ouvrable, les frais supplémentaires engagés par la SOCIETE sont à la charge du Client.

Sect. 8.04 Procédure d'escalade hiérarchique

L'activation de cette procédure se fait lorsqu'une Interruption n'est pas réparée selon les engagements de Niveau de Service définis dans les Conditions Spécifiques.

Dans ce cas, le Client peut activer la hiérarchie de la SOCIETE pour escalader l'Incident aux contacts ci-après selon les délais indiqués :

Déclencheur	la Société
5 H*	Responsable Support
9 H*	Directeur technique
12 H*	Direction Générale

*A partir de l'heure indiquée sur le ticket.

Art. 9 Respect des réglementations

A tout moment et sans devoir indemniser le Client, la SOCIETE pourra modifier son Réseau :

- I. Pour respecter un ordre, une instruction ou une exigence du Gouvernement, d'une autorité de régulation, ou de toute autorité administrative ou locale compétente,
- II. Si la modification n'affecte pas les niveaux de Service,
- III. Pour remplacer en lieu et place d'un Lien d'Accès XDSL par un lien d'accès DSL supporté par une paire de cuivre dégroupée par la société pour une qualité de service, des débits et un tarif au minima équivalent à ceux des offres Liens d'Accès XDSL.
- IV. En cas de réalisation d'une hypothèse prévue en (i) ci-avant, la SOCIETE informera le Client aussi rapidement que possible s'il a besoin de suspendre la fourniture du Service.

Art. 10 Résiliation

L'une ou l'autre des Parties peut mettre un terme à la délivrance du(des) Service(s) souscrit(s) par lettre recommandée, trois (3) mois avant la date d'échéance indiquée dans le Bon de Commande afférent audit Service.

Dans l'hypothèse d'une résiliation anticipée d'un Service à l'initiative du Client, quel qu'en soit le motif, et en l'absence de manquement de la SOCIETE à ses obligations, le Client sera redevable à la SOCIÉTÉ :

- des frais de clôture de lien selon la grille tarif en vigueur le jour de cette clôture.
- d'une indemnité pour résiliation anticipée correspondant :
 - o d'une part au montant total du Contrat, sur la durée contractuelle, minoré du montant déjà facturé et majoré d'une pénalité de sortie de 20% du montant du Contrat, la première année et les années suivantes,
 - o d'autre part aux frais d'accès au Service d'installation des liens à hauteur de 100% la première année, de 50% la deuxième année et 25 % la troisième année.

En tout état de cause, chaque mois commencé sera dû par le Client.

Art. 11 Conditions financières

Sect. 11.01 Prix

Le prix du Service est visé au Bon de Commande.

Les prix indiqués peuvent être révisés au cours de l'exécution d'une Commande. La Société est libre de modifier ce tarif moyennant le respect d'un préavis d'un (1) mois, excepté en cas de force majeure ou de forte hausse des tarifs de ses propres prestataires. Ces révisions sont applicables aux Liens installés. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client dès que possible.

Sect. 11.02 Augmentation tarifaire :

En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Entrée en vigueur d'un nouveau plan de numérotation d'interconnexion de l'ARCEP;
- Entrée en vigueur d'un nouveau catalogue d'interconnexion de France Télécom ;
- Modifications des tarifs publics de France Télécom ;
- Variation de la contribution de la SOCIETE au coût du Service universel.

La SOCIETE pourra augmenter les tarifs des Services en conséquence. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations tarifaires qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives.

Sect. 11.03 Facturation

Les sommes dues au titre des Services font l'objet de factures spécifiques adressées par la SOCIETE au Client. Les Frais d'Accès au Service sont dus à la Date de Mise à Disposition Effective du Service.

Sect. 11.04 Les factures d'abonnements sont mensuelles

Le montant de l'abonnement est payable d'avance, à l'exception de la période comprise entre la Date de Livraison Effective et le début de la période de facturation qui est facturé à terme échu. Les frais du premier mois d'abonnement sont calculés au prorata du nombre de jours.

Sect. 11.05 Termes de facturation

Chaque mois M-1, la SOCIETE adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant les différentes redevances, les prix des options et les prix d'accès spécifiés au Bon de Commande annexé au Contrat