Art. 1_ Définitions

Toutes les définitions des termes utilisés dans les présentes sont décrites dans l'annexe « définitions applicables ». Le client reconnait en avoir pris connaissance et que tous les termes sont clairs et ne portent aucune ambiguïté.

Art. 2_ Description du service

Sect. 2.01 **Objet**

Le présent contrat a pour objet de définir les conditions et modalités dans lesquelles la société fournit au Client des Troncs et Feuilles permettant de collecter à haut débit Ethernet des informations issues de sites des clients finaux.

Sect. 2.02 **Description générale**

Les prestations fournies, installées et mises à disposition au titre du présent contrat, sont :

- des Troncs reliant le Point de Présence Opérateur du Client au Site de Raccordement Haut Débit,
- des Feuilles reliant un site client final et un Tronc, mis à disposition du Client, permettant d'assurer la connexion entre le site client final et le POP.

La fourniture, l'installation et la mise à disposition des Dessertes Internes ne font pas partie des prestations fournies au titre du présent contrat.
Les prestations ne peuvent être fournies par la société que sur les communes situées sur l'ensemble du territoire français à l'exception des Départements et Territoires d'Outre-Mer, dont la liste peut être communiquée à la demande.

Sect. 2.03 **Utilisation du service**

Dans l'hypothèse où le Client souhaite procéder à une modification, une manipulation, une intervention, une réparation, une déconnexion ou un déplacement des Produits et Services (ci-après « modification»), il en informera au préalable la société par voie électronique et n'y procédera qu'après avoir obtenu son accord écrit. La Société s'engage à répondre au client dans les dix (10) jours à compter de sa demande préalable de modification. Le Client supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle modification. La responsabilité de la société ne saurait être engagée du fait de l'accord donné conformément à ce qui est prévu ci-dessus, à moins que la société n'ait procédé ou fait procéder à cette modification.

Sect. 2.04 **Modification du service**

Le client, titulaire d'une offre FIBRE OPTIQUE, peut demander la modification du débit de sa fibre.
Les conditions tarifaires de cette migration feront l'objet d'un devis. Compte tenu de la nature de la technologie employée, la société 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. La société se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie FIBRE OPTIQUE, 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 clients déjà raccordés. La société en informera le client dans les vingt (20) jours suivant sa commande qui pourra, si ce délai excède douze (12) semaines, procéder à l'annulation de sa demande de modification du débit. Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de modification du débit de sa fibre, le Client conservera le débit actif au jour de sa demande de modification. Les modifications de prestation suivante entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un an pour cette prestation à compter de la date de changement de débit sur une liaison. Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

Art. 3_ Les feuilles

Sect. 3.01 **Description**

Une Feuille est composée d'un Equipement d'Accès au Service, et d'un raccordement du site Utilisateur Final au réseau de la société et assure la connexion entre le site Utilisateur Final et le Tronc.
Chaque Feuille est caractérisée par :

- son Interface d'Accès au Service,
- son débit,
- sa gestion des VLAN.

Le Client peut souscrire pour chaque Feuille à une option de maintenance étendue telle que prévue à l'article Art. 9_ ci-dessous intitulé « Exclusions.».

Sect. 3.02 **Durée des Feuilles**

Une Feuille est fournie par la société pour une période initiale de un (1) an. A l'issue de cette période initiale, la Feuille est tacitement reconduite pour une durée indéterminée. La durée court à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille.

Sect. 3.03 **Résiliation d'une Feuille**

La résiliation d'une Feuille emporte résiliation de l'option de maintenance qui y est associée. Toute résiliation doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de trois (3) mois.

(a) Avant sa Date Convenue de Mise à Disposition.

En cas de résiliation par Le Client d'une Feuille avant sa Date Convenue de Mise à Disposition, Le Client est redevable d'une indemnité de dédit égale à douze redevances d'abonnement mensuelle de la Feuille et de l'option de maintenance éventuellement associée à cette Feuille. Les Frais d'Accès au Service sont dus par Le Client et ne font l'objet d'aucun remboursement.

(b) Après sa Date de Mise à Disposition Effective.

(i) *Pendant la période minimale.*

La résiliation d'une Feuille entraîne la résiliation de l'option de maintenance associée à cette Feuille. Si Le Client demande la résiliation d'une Feuille pendant la période contractuelle minimale, des pénalités de résiliation sont dues. Elles sont calculées comme suit : 100% de la redevance mensuelle d'abonnement des Feuilles, et de son option de maintenance éventuelle, résiliées pour la période restant à courir jusqu'à la fin de la première année contractuelle.

(ii) *Après la période minimale.*

A l'expiration de la période minimale, Le Client peut résilier chaque Feuille par lettre recommandée avec demande d'avis de réception avec un préavis minimal de trois (3) mois. Dans ce cas, Le Client n'est pas redevable de pénalités.

(c) Résiliation du présent contrat pour non-respect des obligations contractuelles incombant au Client.

(i) *Principe.*

En cas de non-respect par Le Client de l'une quelconque de ses obligations au titre du présent contrat, excepté le cas du défaut de paiement soumis à des règles propres édictées dans le second alinéa, la société est en droit de suspendre, quinze (15) jours après la réception par Le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, les prestations pour lesquelles le manquement a été constaté et sans que sa responsabilité ne puisse être mise en cause du fait de la non mise à disposition provisoire des prestations. Si Le Client n'a pas remédié au manquement dans un délai de trente (30) jours suivant la mise en œuvre de la suspension de tout ou partie des prestations, la société est en droit de résilier le présent contrat avec effet immédiat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être imputés au Client.

(ii) *Suspension ou résiliation pour défaut de paiement.*

Pour le cas particulier du défaut de paiement, il est expressément convenu entre les Parties que la société est en droit de suspendre, sept (7) jours après la réception par Le Client d'une mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée infructueuse, les prestations pour lesquelles le manquement a été constaté. Si Le Client n'a pas remédié au manquement dans un délai de quinze (15) jours suivant la mise en œuvre de la suspension de tout ou partie des prestations, la société pourra résilier le présent contrat avec effet immédiat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception et ce, nonobstant tous dommages intérêts qui pourraient être imputés au Client, et en application de l'article Sect. 3.03 ci-dessus des pénalités de résiliation seront dues.

(d) Résiliation du présent contrat pour non-respect des obligations contractuelles incombant à la société.

En cas d'inexécution par la société de ses obligations contractuelles, et après mise en demeure de remédier aux causes de ladite inexécution par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet trente (30) jours à compter de sa réception, Le Client peut résilier de plein droit le présent contrat.

(e) Résiliation pour évolution de prix.

En cas de hausse des prix, Le Client peut dénoncer le présent contrat par lettre recommandée avec demande d'avis de réception, sans être redevable des pénalités prévues au présent article intitulé « suspension, résiliation » du présent contrat, dans un délai de quinze (15) jours suivant la réception du courrier de notification de l'augmentation de prix.

(f) Effet de la résiliation.

En cas de résiliation, les sommes dues par Le Client au titre du présent contrat deviennent immédiatement exigibles. En cas de résiliation du présent contrat, chacune des Parties s'engage à restituer à l'autre les informations et documents qui sont la propriété de l'autre Partie et lui ont été remis pour les besoins du présent contrat dans le mois suivant la fin du présent contrat. La résiliation ne met pas fin aux obligations relatives notamment à la confidentialité et à la propriété.

(g) Restitution des EAS.

En cas de résiliation du Présent contrat, Le Client s'engage à restituer les EAS, propriété de la société, à sa première demande. A ce titre, il autorise la société à pénétrer dans les locaux qui hébergent les EAS, aux jours et heures ouvrables de la société, pour y récupérer lesdits EAS, en sa présence ou celle d'un de ses représentants. La société ne prend pas en charge les frais de remise en état des locaux pouvant résulter d'une dépose des EAS effectuée dans des conditions normales.
Si, suite à une demande de la société, Le Client n'a pas permis la restitution des EAS dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, il doit payer à la société, par jour de retard et par EAS non restitué, une pénalité égale à 20 % de la redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée, sans préjudice de toute action en justice que la société peut engager.

Sect. 3.04 **Modification de débit d'une Feuille**

La société peut procéder à la demande du Client et après étude de faisabilité à une augmentation ou une diminution de débit d'une Feuille. Une modification de débit d'une Feuille donnera lieu à une interruption du trafic acheminé sur la Feuille. Chaque demande de modification de débit ne peut intervenir qu'après un (1) mois minimum à compter de la mise à disposition du débit précédent.

(a) Modifications avec résiliation de la Feuille

Pour demander à la société une Modification de la Feuille proposée au présent article, le Client doit résilier sa commande initiale et passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

(i) *Changement d'extrémité des Feuilles coté site client final (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :*

Seul le déplacement, à une nouvelle adresse, de l'extrémité correspondant au client final, peut être réalisé. En cas de demande de Modification d'extrémité d'une Feuille, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille et des frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille. Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du zonage de la commune où se situe le nouveau site client final.

(ii) *Modification du débit des Feuilles entre tranches (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :*

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille d'une tranche à une autre tranche, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille et s'acquitter de la Mise en Service de la nouvelle Feuille et des frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.
Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi.

(iii) *Autres modifications*

Les demandes de modification qui n'entrent pas dans les cas prévus aux précédents articles font l'objet d'une demande écrite de la part du Client et donnent lieu à une Etude de faisabilité en avant-vente. En cas de demande de Modification d'une Feuille au cours des six (6) premiers mois, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille, résilier la Feuille initiale et s'acquitter des pénalités de résiliation anticipée de la Feuille prévues à l'article Sect. 3.03(b) ci-dessus.
En cas de demande de modification d'une Feuille à l'expiration des six (6) premiers mois, le Client doit solliciter la création d'une nouvelle Feuille, résilier la Feuille initiale et s'acquitter de la Mise en Service de la Feuille. La date de modification de la Feuille sera le point de départ d'une nouvelle durée minimale d'un (1) an d'abonnement, dont le montant sera modifié en fonction des nouvelles caractéristiques de la Feuille choisies par le Client.

(b) Modifications sans résiliation de la Feuille

Pour demander à la société une Modification des Feuilles proposée au présent article, le Client doit passer une nouvelle commande en remplissant et signant un bon de commande.

(i) *Déplacement de l'EAS Feuille*

La société peut procéder à la demande du Client et après vérifications techniques, à un déplacement physique de l'Equipement d'Accès au Service de la Feuille sur le site client final. Ce déplacement ne peut se faire que dans une salle ou au bâtiment situé à la même adresse, en respectant notamment les contraintes techniques décrites dans les STAS au chapitre « recommandations applicables aux raccordements physiques ».
En cas de demande de Modification de l'emplacement de l'EAS d'une Feuille, le Client doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et doit s'acquitter de frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille.

(ii) *Modification du débit des Feuilles au sein d'une même tranche (à compter de la Date de Mise à Disposition Effective de la Feuille) :*

En cas de demande d'augmentation du débit d'une Feuille au sein d'une même tranche, le Client doit remplir un Bon de Commande de Modification de la Feuille et s'acquitter de frais forfaitaires, fixés à l'annexe Tarifaire, pour Modification de Feuille. Le montant de l'abonnement de la nouvelle Feuille est modifié en fonction du débit choisi. La demande de Modification du débit, à l'intérieur d'une même tranche, peut également intervenir au plus tard quinze (15) Jours ouvrables avant la date de Mise à Disposition Convenue.

Art. 4_ Processus de commande

Sect. 4.01 **Commande d'étude de faisabilité**

Le Client adresse à la société un bon de commande pour étude de faisabilité intitulée « bon de commande » du présent contrat. Le bon de commande ne peut porter que sur un Tronc ou Tronc co-situé et sur les Feuilles associées. La société s'engage à répondre à chaque demande du Client

dans un délai maximum de deux (2) semaines calendaires à compter de la réception du bon de commande, sous réserve que l'ensemble des commandes d'étude reçues du Client sur une semaine calendaire ne porte pas sur plus de vingt-cinq (25) Feuilles. Cette étude de faisabilité sera facturée au Client au prix de six cent (600) euros hors taxes, si Le Client ne confirme pas sa commande.
Cette étude de faisabilité en avant-vente a une durée de validité de un (1) mois. Si le Client ne confirme pas cette étude par une commande ferme dans le délai imparti, la commande d'étude de faisabilité est automatiquement annulée. Le Client reste alors redevable des frais d'étude de faisabilité en avant-vente. L'étude de faisabilité mentionnera un délai de mise à disposition qui courra à compter de la réception de la commande ferme par la société. La date de réception de la commande ferme par la société augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévu dans l'étude de faisabilité donnera la Date Convenue de Mise à Disposition.

Sect. 4.02 **Commande ferme**

Si le Client souhaite commander les prestations décrites dans l'étude de faisabilité, il adresse à la société le bon de commande ferme dûment signé. Le Client peut commander directement sans étude de faisabilité en avant-vente, si il le souhaite, la(les) Feuille(s) décrite(s) dans le bon de commande, à condition que cette(ces) Feuille(s) soi(en)t sur un Tronc existant et disponible. Dans ce cas, l'accusé de réception de la société valide cette commande ferme et la(les) Date(s) de Mise à Disposition Convenue(s) sera(seront) communiquée(s) suite à la visite sur Site.

Sect. 4.03 **Visite sur Site**

La visite sur Site, réalisée par la société ou son Sous-traitant, aura lieu au plus tard un (1) mois après l'envoi de l'accusé de réception de la commande ferme par la société. Lors de la visite du Site, effectuée conjointement entre Le Client et la société, la Date de Mise à disposition convenue est fixée par les deux Parties.

Art. 5_ Conditions techniques d'installation

Sect. 5.01 **Conditions relatives aux locaux du Client**

Le Client met à la disposition de la société ou de son Sous-traitant, pour la constitution de chacune de ses Feuilles et du Tronc, un ou plusieurs locaux aménagés conformément aux Spécifications Techniques d'Accès au Service pour recevoir les EAS, et ce dans le délai précisé dans l'étude de faisabilité. Le Client fournit dans le(s) local(aux) l'alimentation électrique nécessaire aux EAS conformément aux Spécifications Techniques d'Accès au Service et aux conditions particulières Do'Telecoms. La société, ou son Sous-traitant, peut procéder, à titre gratuit, à une visite de pré-installation afin de vérifier la conformité du(des) local(aux) aux Spécifications Techniques d'Accès au Service. Si le local n'est pas jugé conforme, la société indique au Client par télécopie, courriel ou courrier les aménagements complémentaires requis auxquels Le Client doit procéder dans des délais raisonnables convenus entre les Parties. En cas d'impossibilité pour Le Client de satisfaire à une ou plusieurs des caractéristiques requises, la société peut accepter le local en l'état, en inscrivant ses réserves sur la notification de mise à disposition de chaque Prestation (Tronc ou Feuille) adressée par télécopie, courriel et confirmée par courrier. Dans ce cas, la société ne peut être tenue responsable en cas de défaillance du Service résultant de la non-conformité des locaux aux Spécifications Techniques d'Accès au Service.

Sect. 5.02 **Installation des Equipements d'Accès au Service**

Le Client permet à la société ou son Sous-traitant l'accès aux locaux où sont installés les EAS pendant les Heures Ouvrables. Si Le Client a souscrit à l'option de maintenance étendue (GTR S1), la société, ou son Sous-traitant, doit pouvoir intervenir vingt-quatre heures sur vingt-quatre et sept jours sur sept.

Sect. 5.03 **Conditions d'éligibilité :**

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site du client final soit inclus dans la couverture FIBRE de la Société. L'accès du Client aux Produits et Services FIBRE OPTIQUE proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par la société (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 présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique non assurée de bout en bout (ligne téléphonique comprenant un tronçon hertzien par exemple),
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés,
- Liaison raccordée à une sous-répartition automatique,
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes téléphoniques,
- 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 publiphonie, ...),
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales.

Ainsi, la société ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité du client final, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout opérateur choisi par la Société.
En conséquence, la société ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à sa fourniture.

Art. 6_ Conditions de mise à disposition des prestations

La société coordonne la mise en place des prestations de façon à fournir au Client lesdites prestations dans des conditions opérationnelles conformes au calendrier d'exécution figurant dans l'étude de faisabilité. Les Parties désignent respectivement un interlocuteur technique (Chef de Projet de Réalisation pour la société) afin de s'assurer conjointement du bon avancement de la mise à disposition. Les Parties s'informent par courrier de tout changement concernant l'interlocuteur technique.

Sect. 6.01 **Mise à disposition des prestations**

Le calendrier d'exécution fixe les dates des différentes phases de la mise à disposition des prestations. La société effectue, préalablement à la mise à disposition effective des prestations, des tests de bon fonctionnement. A l'issue de ces tests, pour chaque Feuille et pour le Tronc ou Tronc co-situé désigné dans le bon de commande, la Date de Mise à Disposition Effective est notifiée au Client sous la forme d'un avis de mise à disposition. Ce dernier comportera toutes les informations nécessaires à la bonne mise en place du service commandé. La date du mail de livraison du service fait foi dans tous les échanges entre la société et le Client. Le Client dispose alors de trois (3) Jours Ouvrés pour contester le bon fonctionnement des Produits et Services commandés à compter de la date de réception du mail de livraison. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse susmentionné ou en cas d'utilisation des Produits et Services commandés à des fins d'exploitation par le Client, le service ou produit sera réputé mis en service tacitement et la date de début du Service et de début de facturation sera la date du mail de livraison émis par la société.
En cas d'utilisation d'équipements de terminaison non fournis par la société, celui-ci ne peut être tenu responsable de l'absence d'interfonctionnement avec le service et son impact sur la qualité de ce service.

Sect. 6.02 **Retard de mise à disposition**

(a) Retard de mise à disposition du fait de la société.

Si la mise à disposition d'une prestation est retardée du seul fait de la société par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition, la société s'engage à prévenir Le Client par télécopie, courriel ou courrier au plus tard dans un délai de dix (10) jours calendaires avant la Date Convenue de Mise à Disposition. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un mois la Date convenue de Mise à Disposition), soit Le Client annulera sa commande sans frais. Dans le cas où Le Client demande une nouvelle date suite au retard de la mise à disposition d'une prestation, Le Client a droit à une indemnité de retard égale à un (1) % de la redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée par jour calendaire de retard. Le montant de l'indemnité de retard est plafonné à une redevance mensuelle d'abonnement de la prestation concernée. Ces pénalités forfaitaires et définitives excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.

(b) Retard de mise à disposition du fait de Le Client

Si la mise à disposition est retardée du fait du Client par rapport à la Date Convenue de Mise à Disposition, Le Client doit prévenir la société par courrier au moins quinze (15) jours avant la Date Convenue de Mise à Disposition. Il pourra alors, soit être convenu d'une nouvelle date entre les Parties (cette nouvelle date ne pouvant excéder d'un mois la Date convenue de Mise à Disposition), soit Le Client annulera sa commande et devra payer à la société les frais d'étude de faisabilité et cinquante (50) pour cent (%) des Frais d'Accès au Service des prestations concernées. En cas de non-respect de cette nouvelle date de mise à disposition, la redevance mensuelle d'abonnement est due dans un délai de cinq (5) jours calendaires après la nouvelle date de mise à disposition convenue expressément entre les Parties.

Art. 7_ Service après-vente

Le service après-vente est assuré par le Support Client (SC) de la société. Le SC est l'interlocuteur unique du Client pour le service après-vente. La gestion des incidents est encadrée par l'annexe « Procédure de notification des interruptions ».

Sect. 7.01 **Conditions d'exploitation et de maintenance**

La société assure les opérations de maintenance dans les conditions définies ci-après.
Le présent contrat couvre la maintenance des EAS à l'exclusion de la Desserte interne et des câbles raccordant les Equipements du Client aux EAS. Le Client s'engage à maintenir les locaux hébergeant les EAS dans l'état requis à l'article Sect. 5.01 ci-dessus intitulé « Conditions relatives aux locaux du Client» du présent contrat.
Le Client s'engage à informer sans délai la société de toute opération susceptible d'affecter le fonctionnement des EAS et notamment des éventuelles coupures de l'alimentation électrique ou de toute intervention effectuée entre les Equipements du Client et les EAS, au niveau du Tronc ou au niveau de la Desserte Interne des Feuilles.
Le Client s'interdit toute intervention sur les EAS.
Le Client conserve l'entière responsabilité de l'utilisation de ses Equipements et demeure pleinement responsable de l'exploitation et de la maintenance de ses Equipements, autres que les EAS mis en place et entretenus par la société. Le Client conserve par ailleurs l'entière responsabilité du contenu de l'information transmise ou traitée par les prestations.
Le Client supporte les risques en cas de perte, destruction ou détérioration de ces EAS. Il appartient en conséquence au Client de prendre toutes les assurances afin de couvrir tous les dommages qui peuvent résulter de son fait. La société ne peut être tenue responsable d'un dysfonctionnement du Service objet du présent contrat, qui serait dû à une modification matérielle ou logicielle apportée par le Client sur les EAS placés sous sa responsabilité. Si le défaut est localisé au niveau d'un EAS, Le Client doit permettre aux personnes dûment mandatées par la société l'accès à l'ensemble des EAS installés dans ses locaux ou, le cas échéant, dans les locaux de tiers quelle que soit l'heure et la durée de l'intervention. En cas de défaillance d'un EAS, la société prend en charge sa remise en état de fonctionnement par les moyens qu'elle juge appropriés. Le respect des engagements de service de la société peut conduire la société à intervenir sur un EAS et à le remplacer, en dehors de tout incident déclaré.

Sect. 7.02 **Gestion des travaux programmés**

Pour assurer le maintien de la qualité de ses services, la société peut être amenée à réaliser sur son réseau, des travaux susceptibles d'entraver temporairement le fonctionnement des prestations. La société prend toutes les mesures nécessaires pour réduire les perturbations qui peuvent en résulter pour Le Client. Avant chaque intervention, la société donne au Client un préavis de cinq (5) jours, par téléphone et/ou par écrit, indiquant les dates, heures et durées prévisionnelles d'interruption des prestations. Toutefois, chaque fois que cela est possible et en particulier lorsque seules les prestations du Client sont susceptibles d'être affectées par les travaux, la société convient avec Le Client de la plage horaire d'intervention.
Les interruptions des prestations dues à des travaux qui ont été programmés par la société ne sont pas considérées comme des dysfonctionnements. A ce titre, elles ne sont pas prises en compte dans les engagements de disponibilité.

Sect. 7.03 **Desserte Interne**

La fourniture et l'entretien de la Desserte Interne de la Feuille ou du Tronc, c'est-à-dire de l'ensemble des infrastructures et équipements nécessaires à la mise en œuvre du Service (notamment génie civil, chemin de câbles, câbles, etc...) entre le Point d'Entrée et le local où sont installés les équipements constituant le Point de Terminaison, ne sont pas compris dans les prestations de France Télécom, au titre du Service.

Art. 8_ Engagements de disponibilité des Feuilles

Les engagements de disponibilité sont :

- la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR), définie à l'article Sect. 9.01 ci-dessous,
- l'Interruption maximale de Service (IMS), définie à l'article Sect. 9.02 ci-dessous.

Sect. 8.01 **Indisponibilité.**

Une Feuille est indisponible quand le trafic est interrompu entre le site Utilisateur Final et le Tronc.

Sect. 8.02 **Durée d'une Indisponibilité.**

La durée d'indisponibilité est la durée entre l'ouverture d'un ticket d'incident pour indisponibilité d'une Feuille et le retour au fonctionnement nominal matérialisé par la clôture du ticket d'incident.

Sect. 8.03 **Exclusions.**

Tout dérangement dont la cause n'est pas imputable à la société est exclu du champ d'application des engagements de disponibilité. Les opérations de maintenance programmées sont exclues du calcul des engagements de disponibilité. Le décompte de la durée de l'incident est gelé en dehors des Plages de Maintenance. Une indisponibilité n'est pas décomptée si elle commence et s'achève en dehors des Plages de Maintenance. Toute action du Client qui affecte le fonctionnement des EAS ne donne pas droit aux pénalités liées aux engagements de disponibilité.
De même sont exclues, du champ d'application des engagements de disponibilité, les interruptions de trafic sur une Feuille lorsque ces interruptions résultent des travaux rendus nécessaires à la modification de débit de la Feuille considérée.
Dans ces cas, la société informe Le Client par tout moyen et lui fait part de ses constatations en lui précisant que le rétablissement des prestations n'est pas couvert par les engagements de disponibilité.

Art. 9_ Niveaux d'engagement de disponibilité des Feuilles

Le niveau d'engagement de disponibilité d'une Feuille est fonction du niveau de maintenance associée : standard ou avec l'option de maintenance étendue. L'option de maintenance étendue est souscrite pour une durée indéterminée, concomitamment à la commande d'une Feuille ou postérieurement.

Sect. 9.01 **Garantie de Temps de Rétablissement.**

La société garantit la durée maximale d'indisponibilité d'une Feuille : la Garantie de Temps de Rétablissement (GTR). La valeur de la GTR dépend du niveau d'engagement décrit au présent article.
La société s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès XDSL en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrées, selon la procédure définie à l'Article Art. 10_

ci-dessous. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrés suivant, avant 12 heures. Si le Client a souscrit au service optionnel GTR avec maintenance étendue défini dans la commande, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client conformément à l'Article ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect de la GTR, le montant des pénalités est égal à un pourcentage de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille concernée, calculé selon les règles suivantes :

0 < Retard ≤ 1 heure : Pénalité égale à 10 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille
1h < Retard ≤ 2 heures : Pénalité égale à 25 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille
2h < Retard ≤ 3 heures : Pénalité égale à 50 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille
3h < Retard : Pénalité égale à 75 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille

Cet engagement couvre l'interruption totale de l'offre commandée, constatée et mesurée par la société. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle.

Sect. 9.02 **Interruption Maximale de Service.**

La société garantit la durée maximale de la somme des durées d'indisponibilité d'une Feuille sur la durée cumulée de la plage de maintenance : l'interruption Maximale de Service (IMS).
La durée cumulée de la plage de maintenance se calcule par année civile, soit du 1er janvier au 31 décembre et dépend de la plage de maintenance (S1 ou S2) de la feuille :
- 1 an de maintenance S2 correspond à 52 semaines de 6 jours de 10H, soit 3120 heures.
- 1 an de maintenance S1 correspond à 365 jours de 24H, soit 8760 heures.
Lorsqu'une Feuille est créée ou résiliée en cours d'année, la valeur de l'IMS est calculée au prorata du nombre de jours effectifs de l'abonnement avec un minimum de quatre (4) mois. La valeur d'engagement de l'IMS dépend du niveau d'engagement décrit au présent article.
Niveau standard : IMS =13 heures d'interruption en plage de maintenance S2, soit 99,58%
Option de maintenance étendue : IMS = 13 heures d'interruption en plage de maintenance S1, soit 99,85%
En cas de non-respect de l'IMS, le montant des pénalités est égal à un pourcentage de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille, calculé selon les règles suivantes :

Dépassement de l'IMS < 2 heures : Pénalité égale à 10 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille
2 h ≤ Dépassement de l'IMS < 4 heures : Pénalité égale à 25 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille
4 h ≤ Dépassement de l'IMS < 6 heures : Pénalité égale à 50 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille
6 h ≤ Dépassement de l'IMS : Pénalité égale à 75 % de la dernière redevance mensuelle d'abonnement de la feuille
Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) redevance mensuelle.

Sect. 9.03 **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 à la société, conformément à la procédure décrite à l' Art. 10_ ci-dessous, et l'heure à laquelle la société notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien garanti concerné, conformément à l'Art. 10_ ci-dessous.

Sect. 9.04 **Conditions générales d'attribution et de versement des pénalités**

Les pénalités ne sont pas dues lorsque la cause de l'interruption du Service résulte :
- de travaux programmés réalisés sur le réseau de la société dans les conditions précisées à l'article Sect. 7.02 ci-dessus intitulé « Gestion des travaux programmés» du présent contrat,
- d'un cas de force majeure,
- d'un mauvais fonctionnement de l'installation du Client,
-
- d'un fait imputable au Client ou à un tiers.

Les éventuelles pénalités dues par la société au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par la société, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service.
La responsabilité de la société 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,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par la société pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par la société,
- 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 la société,
- 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 la société, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à la société 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 à la société le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par la société de la prochaine facture du Service au Client.

Sect. 9.05 **Plafond des pénalités**

Les pénalités de chaque engagement de disponibilité sont forfaitaires et définitives, et excluent toute autre réclamation en dommages et intérêts pour ce motif.
Les pénalités dues au titre d'une Feuille sont plafonnées à 75% du montant de la redevance mensuelle d'abonnement de la Feuille, et ce par année contractuelle.
Le montant total des pénalités dues au titre des engagements de disponibilité pour une année contractuelle ne peut pas dépasser 3% du montant total facturé par la société au Client au titre de cette même année contractuelle.

Sect. 9.06 **Résiliation d'une option de maintenance étendue**

La réalisation d'une option de maintenance étendue doit être notifiée par lettre recommandée avec demande d'avis de réception moyennant le respect d'un préavis de dix (10) jours.
Une résiliation durant la période minimale entraine l'application de l'article Sect. 3.03(b) ci-dessus, et des pénalités de résiliation seront dues.

Art. 10_ Procédure de notification des interruptions

Se reporter à l'article des conditions particulières Do'Telecoms du présent Contrat.

Art. 11_ Obligations des parties

Se reporter à l'article des conditions particulières Do'Telecoms du présent Contrat.

Art. 12_ Dispositions financières

Se reporter à l'article des conditions particulières Do'Telecoms du présent Contrat.

Sect. 12.01 **Prix**

Le prix du Service est mentionné en Annexe Tarifaire du présent contrat. Le prix du Service est majoré de la TVA en vigueur à la date de fourniture des prestations. Il se compose des éléments suivants :
- Frais d'Accès au Service pour les Feuilles, Tronc ou Tronc co-situé : Les frais de mise en service seront déterminés sur la base du tarif de la société en vigueur au jour de la commande. Le montant de ces frais sera indiqué sur les bons de commande établis par la Société.
- Les frais d'installation feront l'objet d'une facturation unique et seront payables d'avance sur présentation d'une facture émanant de la société.
- Redevance mensuelle d'abonnement, due pour :
  - les Feuilles,
  - les options, dont l'option de maintenance étendue éventuellement souscrite par Le Client.

Pour l'application du prix des Feuilles :
- Le prix Local est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert directement la commune du site client final, extrémité de la Feuille,
- Le prix Métropolitain est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert la zone métropolitaine dans laquelle est située la commune du site client final, extrémité de la Feuille,
- Le prix régional est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) dessert la région dans laquelle est située la commune du site client final, extrémité de la Feuille.
- Le prix national est applicable lorsque le SRHD (sur lequel le Tronc ou Tronc co-situé est commandé) ne dessert pas la région dans laquelle est située la commune du site client final, extrémité de la Feuille.

Sect. 12.02 **Evolution du prix**

Les prix peuvent faire l'objet d'une modification en cours d'exécution du présent contrat. Toute modification de prix est notifiée par écrit au Client quinze (15) jours avant l'entrée en vigueur des nouveaux prix.

En cas de hausse des prix, Le Client peut dénoncer le présent contrat conformément aux stipulations de l'article Sect. 3.03(e) ci-dessus intitulé « Résiliation pour évolution de prix.» du présent contrat.

dous faciliter l'IT