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_ Objet :

Le Service VGA consiste en la mise à disposition d'un service de téléphonie fixe bas débit, via le raccordement au réseau commuté d'Orange, et de Services Associés, en complément d'une offre de sélection du transporteur, conformément à la réglementation en vigueur et notamment aux règles d'interconnexion définies dans le Code des postes et communications électroniques et dans ses textes d'application.
Les présentes Conditions Spécifiques ont donc pour objet de définir les termes et conditions dans lesquelles le Prestataire assure au Client la fourniture du Service. La fourniture donne lieu à la signature des Conditions Spécifiques du Service.

Art. 3_ Documents contractuels

Les présentes sont parties intégrantes et non dissociables des Conditions Particulières Do'Telecoms et supposent la signature de ces dernières et de l'ensemble des documents y afférents.
Les Conditions Spécifiques du Service sont également composées des 2 Annexes suivantes :
- « Description des Services Associés »,
- « Recommandations à l'usage des Utilisateurs Finaux pour l'installation d'accès numérique ».

L'ensemble de ces documents est remis ou mis à disposition du Client lors de la signature du bon de commande VGA.

Art. 4_ Description du service

Sect. 4.01 ***Définition du Service***
L'acheminement des appels éligibles à la sélection du transporteur est assuré par l'opérateur producteur du Service. L'acheminement de tout autre appel en provenance ou à destination des Utilisateurs Finaux, situés en France métropolitaine, est assuré par Orange.
Sous réserve de possibilité technique, le numéro de téléphone de la ligne téléphonique de l'Utilisateur Final est affiché sur l'équipement terminal de ses correspondants qui ont souscrit, auprès de leur opérateur, au service correspondant. L'Utilisateur Final a la possibilité de s'opposer à ce que son numéro s'affiche sur l'équipement terminal de ses correspondants appel par appel.
L'ensemble des communications et/ou prestations, qu'elles soient acheminées et/ou réalisées par l'opérateur historique ou le Prestataire, sont facturées par le Prestataire au Client, y compris les prestations que les Utilisateurs Finaux peuvent commander ou activer indépendamment du Prestataire.

Sect. 4.02 ***Définition des forfaits illimités analogiques ou numériques***
Le Client pourra commander une Création/Reprise d'un Accès VGA isolé ou Création (accès VGA numérique uniquement) /Reprise d'un Groupement avec :
- Un forfait illimité vers les numéros fixes en France métropolitaine,
- Un forfait illimité vers les numéros fixes et mobiles en France métropolitaine.

Ces forfaits illimités sont valables pour des appels illimités vers la France Métropolitaine, hors jours fériés, numéros spéciaux et numéros courts, dans la limite de 100 destinataires différents par mois et de deux (2) heures par appel, multipliés par le nombre d'accès.
Les renvois d'appels ne sont pas inclus dans les appels illimités, ils sont facturés au même tarif qu'un appel sortant depuis la solution souscrite.
Sont interdits les usages de type : appels à partir de centres d'appels, callbox, revente de trafic téléphonique, utilisation de passerelles, serveur fax, automate d'appels, etc.

Sect. 4.03 ***Conditions préalables à une Commande***
Pour toute Commande du Service, le Client doit communiquer au Prestataire le mandat par lequel ce dernier autorise le Prestataire à effectuer, en son nom et pour son compte, les démarches nécessaires auprès de l'opérateur historique pour mettre en œuvre la VGA.
Dans le cas où les informations transmises au Prestataire par le Client seraient erronées ou incomplètes, le Client assumera seul toutes les conséquences de ces mauvaises informations et, en particulier, les coûts et pénalités directement liés à cette transmission erronée ou incomplète y compris les conséquences d'un éventuel Ecrasement à tort que ces informations erronées auraient entrainé et qui auront été, le cas échéant, facturés par l'opérateur historique au Prestataire majoré des peines et soins définis dans la grille tarifaire.
Le Client assumera seul les conséquences des mesures imposées par l'opérateur historique (suspension du Service…) imputables au Client (défaut de mandat, informations erronées…). Le Client garantit le Prestataire contre toute réclamation de sa part.
Si le Client se trouve en situation de ligne écrasée du fait d'un opérateur tiers, il pourra, dans le mois suivant l'Ecrasement à tort, demander au Prestataire d'identifier l'opérateur écrasant. Si le Client dispose d'une réclamation de l'appelant dont le numéro a été écrasé, alors, le Prestataire informera l'opérateur écrasant qu'il est redevable de pénalités envers le Client. Le Client s'adressera à l'opérateur écrasant pour recouvrer les pénalités qui lui sont dues. Dans l'hypothèse où l'opérateur écrasant s'acquitterait desdites pénalités entre les mains du Prestataire, ce dernier en avisera immédiatement le Client et lui reversera les sommes reçues. Les demandes de recherche sont facturées par le Prestataire au tarif facturé par l'opérateur historique majoré des peines et soins définis dans la grille tarifaire.

Sect. 4.04 ***Périmètre du Service***

(a) Le Service peut être proposé sur les accès suivants,
répondant aux critères d'éligibilité définis par le Prestataire et communiqués au Client :
- Accès analogique isolé existant identifié par un ND et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;
- Accès analogique isolé à créer à partir d'une ligne inactive ou d'un nouvel accès à créer ;
- Groupement d'accès analogiques existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;
- Groupement d'accès analogiques à créer ;
- Accès numérique isolé existant identifié par un NDI et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;
- Accès numérique isolé à créer ;
- Groupement d'accès numériques existant identifié par un NDI de l'accès (ligne) de tête de groupement et supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;
- Groupement d'accès numériques à créer.

(b) Le Service ne peut pas être fourni sur les accès analogiques ou numériques isolés ou en groupement suivants :
- Accès supportant un poste d'exploitation de l'opérateur historique (postes internes à l'opérateur historique) ;
- Accès (ligne) corps d'un groupement technique ;
- Accès en cours de création, de résiliation, de dénumérotation / renumérotation ou de déménagement ;
- Accès temporaire ;
- Cabines et publiphones ;
- Accès faisant l'objet d'une commande d'un service en cours de traitement.

Le Service ne peut également pas être fourni sur des Sites bénéficiant des offres « Numéris accès Primaires ou T2 », « Numeris Duo » et « Numeris Itoo » d'Orange. De plus, aucune offre d'accès haut débit n'est compatible avec :
- Les Groupements d'accès analogiques ;
- Les accès numériques isolés ;
- Les Groupements d'accès numériques.

(c) Un Groupement d'accès est un ensemble indissociable.
En conséquence, lors de la souscription au Service tous les accès du Groupement, sans exception, bénéficieront du Service.

(d) La Commande du Service pour un accès numérique isolé ou un Groupement d'accès numériques entraîne la conservation des numéros de sélection directe à l'arrivée (« SDA »),
si cette reprise est spécifiée dans la commande et si l'accès ou le Groupement d'accès existant en dispose, ainsi que les spécialisations des canaux (entrant/sortant/mixte) déjà attribuées sur les accès.

(e) L'opérateur historique reste le seul attributaire du ND ou NDI
dont dispose chaque accès et peut, pour des contraintes techniques, être amené à les modifier sous réserve d'un préavis de six (6) mois.

(f) Dans le cas où le Client souscrit au Service sur une ligne déjà existante,
il est rappelé que le client conservera le numéro de téléphone attribué par l'opérateur historique. Par ailleurs, le prestataire est tenu d'informer le client des conséquences de la souscription au Service, notamment que :
- La souscription au Service entraîne la résiliation automatique de l'abonnement téléphonique et de l'ensemble des offres et services souscrits uniquement auprès de l'opérateur historique ainsi que toute présélection existante auprès d'un opérateur tiers à l'exception des offres de détail de l'opérateur historique sur le canal D que le client doit résilier préalablement,
- La mise en place du Service ne permet plus au client de sélectionner appel par appel un autre opérateur pour acheminer ses communications téléphoniques ou de souscrire à la présélection auprès d'autres opérateurs téléphoniques,
- La mise en œuvre du Service entraîne l'interruption technique des services téléphoniques (service téléphonique bas débit, service de type canal D sur accès numérique) et peut interférer sur l'accès internet bas débit préexistant supporté par la ligne du client. Il appartient au client de résilier ces services directement auprès des opérateurs ou prestataires concernés dans les conditions contractuelles souscrites.

Art. 5_ Inscription sur les Annuaires Universels

Le Client garantit qu'il se conformera à l'ensemble des dispositions légales et réglementaires relatives aux annuaires et renseignements téléphoniques et respectera l'ensemble des droits des abonnés sur les données personnelles les concernant.
Le Client est informé que, lors d'une Commande du Service pour un Numéro de référence, l'opérateur historique demande aux sociétés éditrices d'annuaires la résiliation de l'inscription du client à l'Annuaire Universel pour le Numéro de référence correspondant.
Le Client assume l'entière responsabilité de tout appel reçu, même non sollicité, si le client a souscrit aux services d'Annuaires.

Art. 6_ Modification/Suppression des conditions de fourniture du Service par Orange

La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur historique des services correspondants (offre VGA, offre de présélection, interconnexion…), ces derniers étant soumis aux termes et conditions de fourniture de l'opérateur historique, ce que le Client reconnait et accepte. En cas de modification des termes et conditions autres que tarifaires ou de suppression de tout ou partie des services de l'opérateur historique, le Prestataire adressera une Notification au Client avec un préavis d'un (1) mois. Le Client pourra alors demander par lettre recommandée avec accusé de réception la résiliation des Commandes concernées et dédommagera le Prestataire des éventuelles pénalités appliquées par Orange à ce dernier.

Art. 7_ 4 – Raccordement au réseau

Sect. 7.01 ***Type de création d'accès***
La création d'un accès peut correspondre aux cas suivants :
- Reprise d'un accès actif, supportant un contrat de raccordement avec l'opérateur historique ;
- Prend La Place : accès analogique inactif dont la continuité entre le Point de Présence et l'équipement technique d'accès au commutateur de l'opérateur historique est, soit réalisée de bout en bout (statut PLP-C ou Prend La Place – Complet), soit réalisée partiellement (statut PLP-P ou Prend La Place – Partiel) dans le cas d'un tronçon manquant. Ce type de création ne nécessite pas de déplacement d'Orange ;
- Accès à créer devant être construit de bout en bout par l'opérateur historique (ci-après désigné « Nouvel Accès »).

Sect. 7.02 ***Raccordement d'un Nouvel Accès***

(a) Définition des prestations
Les prestations de raccordement d'un Nouvel Accès (ci-après « les Prestations ») sont réalisées par Orange. Ces Prestations sont les suivantes :

- Pour un accès analogique isolé ou un Groupement d'accès analogiques, réalisation de la Desserte Câblée et du câblage de la Desserte Interne dans la limite de la fourniture et de la pose de trente (30) mètres de câbles et deux (2) prises téléphoniques (ne donnant pas droit au déplacement des prises existantes) ;
- Pour un accès numérique isolé et pour un Groupement d'accès numériques, réalisation de la Desserte Câblée et du câblage de la Desserte Interne dans la limite de la fourniture et de la pose de trois (3) mètres de câble ainsi que de la fourniture et l'installation d'un Equipement Terminal par accès. Au cas où l'Equipement Terminal est installé sur un câblage déjà existant ou réalisé par l'installateur privé du client, en particulier si le câblage entre le Point de Présence et l'Equipement Terminal doit mesurer plus de trois (3) mètres, ledit câblage reste de l'entière responsabilité du Client.

Pour toutes les opérations décrites ci-dessus, il est expressément convenu entre les Parties qu'Orange n'intervient pas sur la Desserte Interne au-delà des équipements fournis et posés par Orange mentionnés ci-dessus.
L'Adduction téléphonique doit être réalisée, dans les règles d'urbanisme en vigueur, avant toute Commande d'un Nouvel Accès par le Client au Prestataire.
Dans le cas où le Prestataire ou l'opérateur historique identifie l'absence d'Adduction téléphonique, le Prestataire rejette la Commande de création d'un Nouvel Accès pour ce motif. Les frais de déplacement restent dus.
Dans le cas où, lors de la réalisation des Prestations, Orange identifie des difficultés exceptionnelles de construction, telles que définies ci-dessous, un devis est envoyé au Client. Si le Client accepte le devis proposé, Orange réalise les travaux nécessaires, puis le Prestataire traite la Commande.
Les difficultés exceptionnelles de construction relèvent :
1) de l'absence de local pour abriter l'Equipement Terminal ;
2) de contraintes géographiques particulières, en particulier :
- Accès réglementé ou interdiction de passage ;
- site protégé (parcs naturels par exemple) ;
- obstacles naturels à traverser ou à contourner (accidents de terrain ou cours d'eau par exemple) ;
- Configurations architecturales spéciales (châteaux, parkings, caves, clochers, phares ou usines par exemple) ;
- Absence de moyens d'accès par la route pour la construction ou la maintenance ;
- site isolé : site qui ne fait pas partie d'un lotissement et dont l'éloignement du plus proche point physique d'accès au réseau (point de concentration) est supérieur à 600 mètres à vol d'oiseau, ou à 50 mètres en longueur réelle, si les conditions d'environnement imposent le passage en souterrain.

3) de cas où la mise en œuvre des moyens spéciaux est nécessaire, en particulier :
- Transport aérien (héliportage essentiellement), maritime, fluvial (utilisation de bateaux) ou terrestre de grande ampleur (utilisation de convois exceptionnel) ;
- Élargissement de la chaussée, déboisage, assèchement, dynamitage, desserte de grottes ou de sous-sols profonds (mines par exemple) ;
- Démolition d'ouvrage de plus de 40 cm d'épaisseur, ou de plus de 15 cm dans le cas d'un ouvrage en béton ;
- Consolidation ou construction d'ouvrages.

Orange n'est tenu d'effectuer le raccordement au réseau que s'il existe, à l'intérieur de la propriété desservie, des gaines techniques et des passages horizontaux permettant la pose des câbles jusqu'au Point de Présence. Le Point de Présence est implanté à proximité du point d'entrée des câbles du réseau dans la propriété desservie.
Si le Client refuse le devis ou en l'absence de réponse dans un délai de trois (3) semaines à compter de la date d'envoi du devis, le Prestataire rejette la Commande de création d'accès pour ce motif. Les frais des déplacements restent dus.
Par ailleurs, au cas où la livraison d'un Nouvel Accès nécessiterait au préalable des travaux sur le réseau d'Orange, la Date de Début du Service du Nouvel Accès concerné sera décalée d'autant.
Le câblage de la Desserte Interne ne peut être réalisé par Orange 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 d'une épaisseur supérieure à 25 centimètres, 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.

(b) Rendez-vous avec le client

La création d'un Nouvel Accès nécessite un rendez-vous sur site, où le prestataire, le Client et un technicien Orange seront obligatoirement présents. En cas d'absence de du Client au rendez-vous convenu, le Prestataire sera en droit de demander au Client le versement d'une pénalité forfaitaire pour absence du client conformément à la grille tarifaire.

(c) Installation d'un Equipement Terminal

Le raccordement au Service d'un accès numérique (isolé ou en groupement) nécessite l'installation par Orange d'un Equipement Terminal.
L'Equipement Terminal est fourni, installé et entretenu par Orange. Il ne peut être déplacé, modifié ou remplacé par le Client.
Le Client mettra à la disposition d'Orange, au plus tard sept (7) Jours Ouvrés avant la date prévisionnelle d'installation, les emplacements nécessaires et aménagés pour que l'Equipement Terminal puisse être installé. Le Client est responsable de l'environnement physique des Equipements Terminaux, de l'alimentation électrique 220V qui doit être fournie pour leur alimentation, de la disposition des emplacements et des éventuelles servitudes.
Les obligations essentielles dans le cas d'un raccordement au Service d'un accès numérique relatives à l'aménagement du local technique dans lequel Orange installe l'Equipement Terminal, d'une part, et relatives aux travaux de réalisation de l'adduction de l'immeuble au réseau d'Orange ainsi que de l'Adduction téléphonique, d'autre part, figurent en Annexe « Recommandations à l'usage des utilisateurs finaux pour l'installation d'accès numériques ». Le Client est responsable vis-à-vis du Prestataire du respect de ces obligations.

(d) Le Prestataire restera étranger à tout litige

pouvant naître entre le Client et le propriétaire du Site ou toute personne à l'intérieur du Site Utilisateur, à l'occasion de la création d'un Nouvel Accès. La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée, et aucune pénalité ne sera due, en cas de défaillance du Service liée au non-respect par le Client des conditions précisées dans le présent article. Le Client s'assurera à tout moment de la conservation en bon état de l'Adduction téléphonique, de la Desserte Câblée, de la Desserte Interne et de son câblage et des Equipements Terminaux. Ceci constitue un préalable au rétablissement du bon fonctionnement du Service.

Art. 8_ Mise en Service des commandes

Chaque accès, chaque Service Associé ou option d'une Commande a une Date de Début de Service propre. Une Commande d'Accès et de Services Associés ne fera pas l'objet de recette individuelle. Le fait qu'un Service Associé ne soit pas éligible ou techniquement possible dans une Commande n'entraîne pas le rejet de la Commande. L'accès ou Groupement d'accès ou les autres Services Associés éligibles qui font également partie de la Commande seront mis en service par le Prestataire sans information préalable au Client.

Art. 9_ Engagement de service

Sect. 9.01 ***6.1 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)***

La GTR prévue au présent article ne s'applique que sur les accès. Les Services Associés ne sont pas couverts par la GTR. Toutes les prestations et les conditions tarifaires sont disponibles dans la fiche tarifaire jointe au bon de commande. Pénalités : En cas de non-respect de la GTR, les pénalités suivantes seront applicables : ¼ mois d'abonnement HT au Service (hors Services associés).

Sect. 9.02 ***6.2 Modalités de calcul des temps d'Interruptions et des Temps de Rétablissement***

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client au Prestataire, conformément à la procédure, et l'heure à laquelle le Prestataire notifie au Client le rétablissement du Service concerné sur le Site concerné.

Sect. 9.03 ***6.3 Plafond des pénalités***

Le montant cumulé des pénalités sur un Site relatives à une année calendaire donnée ne pourra excéder soixante-dix pourcent (70%) d'un (1) mois d'abonnement hors taxe à l'accès concerné (hors Services Associés).

Sect. 9.04 ***6.4 Modalité de versement des pénalités***

Les pénalités mentionnées au présent article 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.
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 de service définis ci-dessus résultera :
- D'un cas de force majeure tel que mentionné dans l'article « Résiliation» du Contrat Cadre,
- Du fait d'un tiers ou du fait du Client et, en particulier, du non- respect des spécifications techniques fournies par le Prestataire pour la mise en œuvre du Service ou d'un élément non installé et exploité par le Prestataire,
- De difficultés exceptionnelles et, en particulier, de l'existence de contraintes particulières ou de la nécessité de mettre en œuvre des moyens spéciaux (tel que accès réglementé, interdiction de passage, obstacles naturels, configurations architecturales non accessibles par des moyens usuels) non imputables au Prestataire,
- 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 faites au Prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra demander au Prestataire le montant des pénalités correspondantes en adressant les éléments justificatifs qui auront été préalablement validés par le point d'entrée unique du Prestataire tel que prévu ci-après, étant convenu que le calcul des pénalités ne pourra être demandé qu'une fois par an. Le montant des pénalités sera déduit par le Prestataire de la prochaine facture du Service au Client.

Sect. 9.05 ***Notification des incidents***

Le Prestataire fournit à ses Clients un point d'entrée unique sous la forme d'un extranet. Ce service est accessible 7 jours sur 7 pour les interlocuteurs désignés du Client.

Art. 10_ Equipements

Sect. 10.01 ***Equipements du Client***

Il incombe exclusivement au Client de se procurer, à ses frais, les Equipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Equipements du Client au Réseau du Prestataire. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ces équipements et logiciels.
Le Prestataire ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client, ni la conception de l'architecture des installations du Client.
Le raccordement au réseau d'équipements terminaux complexes doit être réalisé par un installateur agréé, conformément à la réglementation en vigueur.
L'accès à certains Services Associés nécessite de disposer d'un terminal possédant les fonctionnalités adéquates. Le Client s'assurera de leur compatibilité.
Par ailleurs, certains équipements (poste téléphonique, modem numérique ou adaptateur, standard téléphonique Numéris ou PABX, ...) peuvent être programmés pour activer certains des Services Associés, sans abonnement et facturés à l'utilisation, de manière automatique. Il est recommandé au Client de se renseigner auprès de l'installateur afin de vérifier que ses équipements ne sont pas ainsi programmés.
Le Client s'engage à ce que ses Equipements n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via les réseaux du Prestataire ou de l'opérateur historique, ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via lesdits réseaux, ni ne causent aucun préjudice au Prestataire ou à tout autre utilisateur.
De même, le Client doit s'assurer que le nombre des accès analogiques ou numériques est adapté au volume des appels qui lui sont destinés de façon à ne pas perturber le Service et le réseau commuté d'Orange et du Prestataire en général.
Le Prestataire se réserve le droit de déconnecter un ou plusieurs Equipements du Prestataire et/ou tout ou partie des Equipements du Client qui ne seraient pas conformes aux dispositions ci-dessus et/ou, de l'avis du Prestataire, risqueraient de porter atteinte

aux personnes ou aux biens et/ou affecteraient de manière significative la qualité du Service.
En aucun cas, le Prestataire ne sera tenu responsable si le Service s'avère incompatible ou présente des dysfonctionnements avec certains logiciels, configurations, systèmes d'exploitation ou équipements, et le Client devra, à première demande du Prestataire, mettre fin à toute perturbation du réseau ou des services du Prestataire ou de tout tiers qui serait due à des conditions de raccordement ou d'utilisation d'équipements non conformes.

Sect. 10.02 ***Equipements du Prestataire et/ou de ses fournisseurs***
Le Client s'engage à ne pas modifier les Equipements du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur les Sites par le Prestataire ou par l'opérateur producteur du Service.
Le Client, ne doit en aucun cas :
- Débrancher ou couper l'alimentation de ces Equipements,
- Modifier le câblage des cartes,
- Modifier la configuration de ces Equipements.

En cas de non-respect de ces obligations, le Prestataire ne pourra pas être tenu responsable d'une quelconque défaillance dans la fourniture du Service.
Le Client assume pour lui-même, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Equipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Equipements liés au non-respect des présentes Conditions Spécifiques.
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 Equipements, 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.
Les Parties conviennent expressément que le Prestataire ou ses fournisseurs demeureront de manière permanente pleinement propriétaires des Equipements et qu'aucun droit de propriété ne sera transféré au Client sur l'un quelconque des éléments mis à sa disposition au titre d'une Commande, y compris les éléments d'accès au Service, leurs logiciels et leurs documentation, livrets et instructions techniques fournis au Client.
Par conséquent, le Client s'engage à ne pas procèder à tout acte de disposition ou permette tout acte, quel qu'il soit, contraire aux droits de propriété ou de licence du Prestataire et ses fournisseurs. Lorsque des logiciels sont nécessaires à l'utilisation par le client des Equipements, le Prestataire concède au client un droit d'usage personnel, non exclusif et non transférable sur ces logiciels pour ses seuls besoins propres. Ce droit est consenti pour la durée de chaque Commande. Le Client s'engage à ne pas effectuer une quelconque adaptation, modification, duplication ou reproduction de ces logiciels, quelle qu'en soit la nature, ne les installe sur d'autres équipements et, de manière générale, n'effectue tout acte qui contreviendrait aux droits du Prestataire et/ou de ses fournisseurs. La non restitution à l'expiration d'une Commande des logiciels constituerait une utilisation illicite au regard de la législation sur la propriété intellectuelle, susceptible de constituer une contrefaçon.
En cas de saisie ou de toute autre prétention d'un tiers à des droits sur les Equipements du Prestataire et/ou de ses fournisseurs, y compris les éventuels logiciels, le Client est tenu de s'y opposer, et d'en aviser immédiatement le Prestataire afin de lui permettre de sauvegarder ses droits.
De la même manière, en cas de procédure collective du Client, le Client avisera immédiatement le Prestataire.

Art. 11_ Evolutions du Service

Sect. 11.01 ***Amélioration du Service***
Le Prestataire cherche une constante amélioration du Service. A ce titre, le Client accepte et s'assurera que ses Utilisateurs acceptent, toute évolution technique et/ou technologique améliorant la qualité du Service. Des évolutions techniques et/ou technologiques pouvant se traduire par des modifications d'Equipements du Client, et/ou du Prestataire pourront être imposées par l'ARCEP ou toute autorité compétente. Le Client s'engage à les accepter et respecter toutes prescriptions données par le Prestataire concernant ces évolutions.

Sect. 11.02 ***Modification des conditions techniques de fourniture du Service***
Le Prestataire est susceptible de modifier à titre exceptionnel les conditions techniques de fourniture du Service qui pourraient entraîner une mise à jour de la configuration des Sites. Dans ce cas, le Prestataire s'engage à avertir le Client dans les plus brefs délais et à lui fournir toutes les informations nécessaires à la réalisation des modifications. Par dérogation aux dispositions de l'article « Modification » du Contrat cadre, les conditions techniques et financières de ces modifications seront, le cas échéant, convenues entre les Parties par accord séparé.

Sect. 11.03 ***Déménagement***
Lors d'un déménagement, le maintien des Services Associés existants pour l'accès à l'ancienne adresse n'est pas garanti, le nouveau Site pouvant ne pas être éligible à certains de ces Services Associés.

(a) 8.3.1 Déménagement sans maintien du numéro
Pour un déménagement sans maintien du numéro, le Client devra émettre une nouvelle Commande du Service sur le nouveau Site et résilier la Commande du Service sur l'ancien Site.

(b) 8.3.2 Déménagement avec maintien du numéro
Pour un déménagement avec maintien du numéro, le Client peut émettre une Commande de déménagement avec Maintien du numéro. La Commande d'un déménagement avec l'option « Maintien du Numéro » qui permet la conservation des ND, NDI ou SDA associés à l'accès ou au Groupement d'accès déménagé peut être demandée exclusivement si le déménagement a lieu au sein d'une même Zone de Numérotation Élémentaire (ZNE) et sous réserve d'éligibilité par Orange.
Toute Commande de déménagement avec maintien du numéro incomplète et/ou ne remplissant pas les conditions ci-dessus et/ou ne contenant pas l'ensemble des informations requises dans la procédure de commande définie en annexe aux présentes Conditions Spécifiques sera rejetée, considérée comme une commande erronée et facturée au tarif « commande non conforme » figurant dans la grille tarifaire.
Lors d'un déménagement, le type de création d'accès analogique isolé ou en Groupement d'accès analogiques sur le nouveau Site peut correspondre soit à un PLP-P, soit un PLP-C ou à un Nouvel Accès, tels que définis à l'article « Raccordement au réseau » des présentes.
Le type de création d'accès numérique isolé ou en Groupement sur le nouveau Site correspond à un Nouvel Accès.
Les dispositions de l'article « Raccordement au réseau » s'appliquent aux déménagements.
Les frais facturés lors d'un déménagement sont les suivants :
- Frais de création des accès à la nouvelle adresse,
- Frais d'accès au Service VGA à la nouvelle adresse et, éventuellement, pour les options et des Services Associés,
- Mensualités correspondant au Service et aux options du nouveau Site,
- Frais de déplacement,
- Éventuels frais annexes liés à la création d'accès, conformément à la grille tarifaire,
- Facturation des options maintien du numéro ou annonce vocale le cas échéant.

Sect. 11.04 ***Ajout ou suppression d'accès corps dans un Groupement***
L'ajout d'un accès corps dans un Groupement peut requérir l'installation d'un numéro de téléphone.
Dans tous les cas, les frais facturés lors de l'ajout d'un accès corps dans un Groupement sont :
- Frais de création de l'accès,
- Frais d'accès au Service VGA,
- Mensualité correspondant au Service et options sur l'accès,
- Frais de déplacement éventuel,
- Éventuels frais annexes liés à la création d'accès, conformément à la grille tarifaire.

Art. 12_ Obligations des parties

Se reporter à l'article « Obligations des Parties » du Contrat Cadre.

(a) Accès aux Sites :
Pour toute intervention justifiée par la Commande, l'entretien ou l'évolution du Service, le Client doit permettre au Prestataire, à toute personne mandatée par elle ou à l'opérateur historique, d'accéder au Site concerné 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements et pendant les Heures Ouvrables dans les autres cas.
Si, lors d'un rendez-vous fixé avec le Client, l'intervenant ne peut accéder au Site Utilisateur ou à l'Equipement Terminal ou, d'une manière générale, faire l'intervention prévue, le Prestataire pourra facturer le Client d'un forfait de déplacement infructueux. Par ailleurs, tout délai concerné sera suspendu jusqu'à ce que l'intervenant ait pu accéder au Site Utilisateur. A défaut d'y réussir au troisième rendez-vous, le Prestataire pourra résilier la Commande concernée de plein droit aux torts du Client par l'envoi d'une lettre recommandée avec avis de réception.
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 un Site.

Art. 13_ Durée

Le Service est souscrit, pour chaque accès, pour une durée minimale indiquée dans le bon de commande décomptée à partir de la Date de Début du Service figurant dans le compte rendu de réalisation de la Commande fourni par le Prestataire. A l'issue de la période minimale ci-dessus, le Service sera tacitement reconduit pour une durée indéterminée.

Art. 14_ Résiliation

Le Client pourra mettre fin au Service sur un Site, sous réserve du respect d'un préavis de deux (2) mois à compter de l'envoi d'une demande de résiliation.
En cas de résiliation anticipée du Service sur un Site, c'est-à-dire avant le terme de la durée minimale d'engagement, ou d'annulation d'une commande lorsqu'elle est en cours de déploiement, le Client sera redevable immédiatement du montant des abonnements de l'accès ou du Groupement, et des Services Associés, restant à courir par rapport à la durée minimale d'engagement au Service.

Le Prestataire pourra résilier des accès en cas de manquement par le Client à l'une quelconque de ses obligations au titre du Contrat Cadre, des présentes Conditions Spécifiques et/ou d'une Commande.

Sect. 14.01 ***Cas particuliers de résiliation***
Le Service sera automatiquement résilié sur un accès ou Groupement d'accès ayant fait l'objet, notamment :
- D'une commande d'une prestation de dégroupage total ou d'ADSL nu sur un accès VGA analogique isolé, y compris auprès du Prestataire,
- D'une commande d'une prestation de dégroupage total sur un accès numérique isolé,
- D'une commande de portabilité sortante,
- D'une autre commande de VGA sur le même accès.

Le Prestataire recevra de l'opérateur historique une notification l'informant qu'il a perdu l'accès concerné au profit d'un autre opérateur (ci-après désigné « une perte d'accès »). Il en informera le Client qui fera son affaire de la résiliation de son contrat et de ses suites.
Sous réserve de l'application de l'article « Dépôt de garantie » ci-après, le Prestataire facturera au Client les montants dus jusqu'à résiliation effective du Service par le Prestataire ou le Client, l'opérateur historique ne prenant pas d'engagement sur le délai de notification des pertes d'accès.

Sect. 14.02 ***Conséquences de la résiliation du Service***
La résiliation d'un Lien entraine la résiliation de l'ensemble des Services Associés à ce Lien. La résiliation du Service sur un Groupement ou sur un Numéro de référence entraine la résiliation de tous les Liens d'accès et Services Associés à ce Groupement.

Sect. 14.03 ***Dédit relatif à la résiliation d'un Accès***
En cas de résiliation d'un Site pour quelque motif que ce soit, il est convenu entre les Parties que toute période de facturation commencée sera due dans son intégralité, sans qu'aucun prorata temporis ne soit appliqué dans la dernière facture émise par le Prestataire pour le Site concerné.

Art. 15_ Modification

Sect. 15.01 ***Ajout ou suppression d'un Lien d'accès dans un Groupement***
En cas de modification d'un Groupement d'accès, que ce soit en ajout ou en suppression d'un Lien d'accès, il ne sera pas appliqué de préavis.

Toutefois, en cas de suppression d'un Lien avant le terme de la durée minimale d'engagement, ou d'annulation d'une commande d'un accès lorsqu'elle est en cours de déploiement, le Client sera redevable immédiatement du montant des abonnements de l'accès, restant à courir par rapport à la durée minimale d'engagement au Service.
La suppression d'un accès dans un Groupement ne remet pas en cause la conservation des Services Associés qui sont attachés à ce même Groupement. Lorsqu'un Groupement est composé de deux Liens, la suppression de l'un d'entre eux entraine automatiquement la résiliation de l'ensemble du Groupement et des Services Associés : s'applique dès lors, de fait, le respect du préavis conformément indiqué à l'article « Durée ».

Sect. 15.02 ***Changement d'offre sur un Lien***

Les changements d'offres sur un Lien d'accès devront faire l'objet d'une commande.

(a) Cas de changement d'une offre au forfait vers une offre au compteur :

- Une telle modification est impossible avant la fin de la durée d'engagement initiale ;
- Après la fin de la durée d'engagement initiale, il est possible d'appliquer cette modification, qui relance alors une nouvelle durée d'engagement d'un (1) an à compter de l'activation de la nouvelle offre sur l'Accès. Le coût de la modification d'offre correspond au paiement des Frais de Mise en Service (FMS).

(b) Dans tous les autres cas de figure :

Une telle modification est possible avant (ou après) la fin de la durée d'engagement initiale ; elle relance une nouvelle durée d'engagement d'un (1) an à compter de l'activation de la nouvelle offre sur l'Accès.
Le coût de la modification d'offre correspond au paiement des Frais de Mise en Service (FMS).

Art. 16_ Disposition financière

Sect. 16.01 ***Tarifs du Service***

(a) Les sommes dues au Prestataire pour la fourniture du Service,

y compris les Services Associés optionnels et les options, seront calculées conformément aux grilles tarifaires et au bon de commande signé.

(b) Part du trafic local/national vers des numéros géographiques appartenant à des opérateurs de boucle locale autres qu'Orange

Pour le trafic local/national, le Prestataire facturera le Client au tarif précisé dans les grilles tarifaires plus dix (10) % en cas de part de trafic terminant sur des opérateurs de boucle locale autres que Orange supérieure à cinq pour cent (5%). Cette surcharge tarifaire pourra être appliquée dans les douze (12) mois suivant la date de facture, après analyse du trafic par nos équipes.

(c) En cas de survenance de l'un des événements suivants :

- Entrée en vigueur d'un nouveau du Plan de Numérotation de l'ARCEP,
- Entrée en vigueur d'un nouveau Catalogue d'interconnexion ou de nouveaux accords avec Orange,
- Modification de l'offre VGA d'Orange, modification des tarifs publics d'Orange,
- Modification des tarifs des opérateurs de boucle locale et des opérateurs mobiles et/ou variation de la contribution du Prestataire aux coûts du Service Universel,

le Prestataire répercutera au Client les augmentations de tarifs qui lui auront été imposées. Le Client ne pourra s'opposer à ces augmentations de tarifs qui seront appliquées aux tarifs du Service dès qu'elles seront effectives pour le Prestataire.

(d) Le Prestataire se réserve la faculté de modifier les tarifs

du Service par rapport aux grilles tarifaires jointes pendant la durée du Contrat Cadre. Les nouveaux tarifs seront applicables quinze (15) jours après l'envoi des dites modifications au Client par email ou par mise à disposition sur l'extranet du prestataire. Ce délai est ramené à sept (7) jours pour les tarifs internationaux. Toutefois, dans le cas d'une baisse tarifaire, les Parties peuvent, d'un commun accord, convenir expressément et par écrit sur une date d'entrée en vigueur inférieure au délai précité.
Au cas où le Client n'accepterait pas une telle modification de tarifs, il notifiera un refus motivé au Prestataire par mail ou par courrier dans le délai prévu au paragraphe précédent, à défaut de quoi le Client sera réputé avoir accepté les modifications de tarifs qui deviendront dès lors immédiatement applicables à l'expiration du délai susmentionné. Lorsque les nouveaux tarifs sont applicables aux Commandes en cours et aux Commandes à venir, si le Client a notifié son refus dans le délai précité, il ne pourra plus passer de nouvelle Commande et il aura la faculté de résilier les Commandes concernées en cours par lettre recommandée avec accusé de réception dans le délai précité. A défaut d'une telle résiliation, les nouveaux prix seront appliqués par le Prestataire dans le délai précité. Lorsque les nouveaux tarifs ne sont applicables qu'aux Commandes à venir, si le Client a notifié son refus dans le délai précité, il ne pourra plus passer de nouvelle Commande.
Il est entendu qu'à défaut d'accord contraire des Parties, les nouveaux prix seront appliqués par le Prestataire à l'expiration du délai précité.

Sect. 16.02 ***Conditions de facturation***

(a) 13.2.1 Le Prestataire facturera au Client les parties du Service facturables à la consommation sur une base mensuelle, en début de mois,

pour le trafic correspondant au mois précédent en déterminant le trafic enregistré et le montant dû. Le Prestataire pourra toutefois facturer, sur les factures suivantes, tout appel ou prestation qui n'aurait pas été facturé à la date de facturation prévue ci-dessus, dans la limite de douze (12) mois.
A titre de convention sur la preuve, les Parties conviennent que la facturation sera établie sur la base des Call Detail Records (CDR) mensuels émanant du système de facturation du Réseau du Prestataire qui feront foi entre les Parties jusqu'à preuve d'une fraude ou d'une erreur manifeste dudit système.
Il est bien entendu que les CDR ne pourront être utilisés par le Client à d'autres fins que la vérification des factures émises par le Prestataire.
Le Client devra informer le Prestataire, par lettre recommandée avec accusé de réception dûment motivée et dans un délai de cinq (5) jours à compter de la réception d'une facture, de toute contestation qu'il émettrait sur le contenu de cette facture. Si le montant contesté est inférieur à cinq pour cent (5 %) de la valeur totale de la facture sur laquelle porte le litige, le montant total spécifié dans la facture devra être payé par le Client au Prestataire à son échéance.
Si, en revanche, le montant contesté est supérieur à cinq pour cent (5 %) de la valeur totale de la facture sur laquelle porte le litige, il peut être déduit du paiement des deux (2) prochaines factures jusqu'à résolution du litige.
Au cas où les Parties n'auraient pas résolu une contestation dans un délai d'un (1) mois suivant la Notification du Client, chaque Partie pourra notifier par écrit auprès de l'autre Partie sa volonté de soumettre la contestation à un expert choisi d'un commun accord entre les Parties ou, à défaut d'accord dans un délai de cinq (5) jours ouvrés à compter de ladite Notification, nommé par le Président du Tribunal de Commerce de Saint Nazaire.
L'Expert agira en qualité de mandataire commun des Parties et non en qualité d'arbitre et sa décision sera définitive et sans recours, sauf preuve d'une erreur manifeste.
Il devra rendre sa décision dans un délai de vingt (20) jours suivant sa désignation.
Les Parties devront coopérer avec l'Expert et lui fournir sans délai les documents et informations qu'il jugera nécessaires pour lui permettre de rendre sa décision.
Toute somme due par une Partie à l'autre au titre de la décision de l'Expert sera payable dans les dix (10) jours de ladite décision. La Partie déboutée paiera, en plus des sommes dues, des intérêts de retard calculés entre la date d'échéance du montant concerné et la date de paiement effectif. Par ailleurs, elle supportera le coût de l'Expert.

(b) Le Prestataire facturera au Client au début de chaque mois M+1 :

- Les frais d'accès au Service et les frais de création des Accès et des options mis en service pendant le mois M,
- Les frais liés aux actes de gestion comprenant notamment les signalisations et interventions à tort,
- Les redevances mensuelles du Service, des options et des Services Associés mis en service pendant le mois M,
- Pour l'ensemble des Accès, options et Services Associés, les redevances mensuelles du mois M+1.

Lors de la première facture du Service sur un Site, les redevances mensuelles seront facturées au prorata temporis. Il est précisé que seules les redevances mensuelles entre le début du mois et la Date de Mise en Service d'un Site ne seront pas facturées.

Tous faciliter l'IT