

**Art. 1\_ Définitions**

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

**Art. 2\_ Description du service****Sect. 2.01 Le service consiste en la fourniture d'une prestation comprenant :**

- le raccordement d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de la société par l'intermédiaire de liaisons IP-ADSL de France Télécom ou d'opérateurs de dégroupage,
  - le transport des flux IP correspondant sur le réseau de données de la société,
- L'élément constitutif du Service est les Liens d'Accès IP-ADSL.  
La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom ou des Opérateurs de dégroupage de son service de liaisons IP-ADSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage.  
En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, la société adressera une notification au Client avec un préavis de un (1) mois. Le Client pourra alors résilier la ou les Commandes concernées par lettre recommandée avec demande d' accusé de réception et dédommagera la société des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom ou des Opérateurs de dégroupage à cette dernière.

**Sect. 2.02 Modification des conditions de fourniture du Service**

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

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, la société peut modifier les caractéristiques de son Service. La société s'engage alors à en informer le Client dans les meilleurs délais.

En cas de modification des caractéristiques du Service conformément aux modalités précisées dans l'alinéa précédent, les Parties s'engagent à faire leurs meilleurs efforts pour intégrer les modifications du Service.

En cas de modification des caractéristiques de tout ou partie du Service et/ou des présentes Conditions Spécifiques, le Client peut motiver son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de la société dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par la société. Les Parties peuvent alors résilier les Commandes en cours sans pénalité.

Si le Client n'a pas motivé son refus par lettre recommandée avec avis de réception auprès de la société en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par la société qui s'appliqueront aux Commandes en cours et aux Commandes futures.

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

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 »), le Client supportera les frais et la responsabilité afférents à une telle modification.

La responsabilité de la société ne saurait être engagée, à moins que la société n'ait procédé ou fait procéder à cette modification.

**(a) Demande de migration vers une autre formule d'abonnement**

Le Client, titulaire d'une offre IP-ADSL, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme de produit et service proposé. La société se réserve en tout état de cause la possibilité, y compris sur des zones ouvertes au service et à la technologie DSL, 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.

Pendant le délai de réponse et en cas de réponse négative à la demande de migration d'une formule d'abonnement à une autre, le Client final conservera la formule d'abonnement active au jour de sa demande de migration.

Les modifications de prestations suivantes entraînent la mise en place d'une nouvelle période minimale d'un (1) an pour ces prestations à compter :

- de la date de changement de débit sur une Liaison ;
- de la date du changement de Gamme (passage d'un Lien d'Accès ADSL vers un Lien d'Accès SDSL ou inversement),
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.

Les modifications interviennent durant les heures ouvrables. La continuité du Service pendant les opérations de modification n'est pas garantie.

**(b) Changement d'extrémité**

Les demandes relatives aux changements d'extrémité supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive. Le changement d'extrémité du site utilisateur entraîne la résiliation du lien d'accès relatif à ce site utilisateur. Le Client doit transmettre sa demande de changement d'extrémité à la société par voie électronique ou courrier. Si la date de changement d'extrémité intervient avant la fin de la durée initiale du lien d'accès, le Client sera redevable de la totalité des redevances mensuelles du lien d'accès ou de l'option restant à courir jusqu'à la fin de sa durée minimale d'un an. Les changements d'extrémité sont facturés comme des frais d'accès au service.

**(c) Changement d'adresse**

Les demandes relatives aux changements d'adresse supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Liens d'Accès.

**Art. 3\_ Liens d'accès IP-ADSL**

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

**Sect. 3.01 La gamme**

La société propose des Liens d'Accès « mono-VC » et « bi-VC » en option.

- un Accès DSL mono-VC emprunte une connexion ATM de niveau VC fournie entre le modem installé chez l'Utilisateur et un DSLAM de France Télécom,
- un Accès DSL bi-VC emprunte deux connexions ATM de niveau VC fournies simultanément entre le modem installé chez l'Utilisateur et un DSLAM de France Télécom, un VC « Best Effort » et un VC « Premium » prioritaire sur le VC Best Effort.

**(a) ADSL Access mono-VC**

Un Accès délivrant des débits ATM crête dont les valeurs sont fonction des caractéristiques de la ligne téléphonique support et du couple « modem Utilisateur – DSLAM » (mode adaptatif) :

- Adsacc
- ADSL Access mono VC (RE à MAX2+),
- option bi-VC.

Ces différents Accès font appel à la technologie ADSL à l'exception de l'ADSL Access RE-608 et ADSL Access Max2 qui sont basés respectivement sur les technologies RE-ADSL et ADSL 2+.

En Métropole et en Corse, la société maintient le fonctionnement des accès ADSL Access 160/96 mis en service à une date antérieure au 1er janvier 2006 mais ne propose plus la création de nouveaux Accès DSL de ce type et toute modification d'un accès ADSL Access 160/96 doit être accompagnée concomitamment d'un changement de débit.

**Sect. 3.02 Unicité du Service**

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

**Sect. 3.03 Conditions suspensives**

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final dispose d'une ligne téléphonique analogique isolée et en service, objet d'un contrat d'abonnement avec France Télécom ou des Opérateurs de dégroupage. Cette ligne servira de ligne support à la mise à disposition du Lien d'Accès. En cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique par France Télécom ou par l'Utilisateur Final, le Lien d'Accès ne pourra être fourni.

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site Utilisateur soit inclus dans la Couverture DSL de la société. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de la société à la date des présentes Conditions Spécifiques. Si le Site Utilisateur n'est pas inclus dans la Couverture DSL, la Commande du Client serait rejetée et le Client en sera informé.

L'accès d'un Utilisateur Final au Service proposé par la société sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par France Télécom (ci-après dénommée « Eligibilité ») ou d'Opérateurs de dégroupage. La société informera le Client sous quinze (15) Jours Ouvrés après accusé de réception de la Commande si le test de faisabilité technique du Service s'est révélé négatif, et ce conformément à la procédure décrite. La société ne pourra être tenue responsable de la non Eligibilité d'un Utilisateur Final, cette décision ne relevant que de l'opérateur historique.

**Sect. 3.04 Commandes de Liens d'Accès**

La mise en œuvre de la Commande d'un Lien d'Accès entraînera techniquement la suppression - s'il existe - de tout service d'accès DSL précédemment supporté par la ligne concernée par la Commande.

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

Le Client fait son affaire des conséquences, notamment en termes de facturation, du maintien ou de la suppression des liens contractuels avec un autre fournisseur relatif au service d'accès DSL. Le document contractuel signé entre la société et le Client peut être communiqué à plusieurs opérateurs tiers et que ce dernier en accepte donc le principe.

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

Dans le cas où la société subit une pénurie de ressources nécessaires au Service, à un instant donné, les Commandes du Client ainsi que celles de tout autre client de la société seront traitées dans l'ordre chronologique d'arrivée. La société tient le Client informé de la pénurie de ressources dans un délai de quinze (15) jours ouvrés après accusé de réception de la commande.

**Sect. 3.05 Procédure de mise en service d'un Lien d'Accès IP-ADSL**

La société enverra au Client, sous forme papier et/ou électronique, une notification de mise en service du Lien d'Accès (ci-après « la Notification ») une fois la construction du Lien d'Accès réalisée sur le réseau de la société. La date de la Notification envoyée par la société au Client constitue la date de recette du Lien d'Accès IP-ADSL. Cette date 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 du Lien d'Accès à compter de la date de Notification. Dans ce cas, le Client motivera ce refus par écrit par l'existence d'Anomalies Majeures. Une fois ces Anomalies Majeures corrigées, une nouvelle Notification sera émise par la société au Client dans les conditions du présent Article.

A défaut d'accord des Parties sur cette seconde notification de mise en service, les dispositions des Conditions Particulières Do'Telecoms s'appliqueront.

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

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

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

**Sect. 3.06 Délai de mise en service**

Se reporter à l'article des conditions spécifiques Do'Telecoms En cas de saturation des équipements réseaux et/ou Télécom de l'opérateur choisi par la société et/ou chez le Client, la mise en production des produits et services en sera reportée d'autant. A ce titre, la société dispose de vingt (20) jours à compter du fait générateur de la saturation, pour avertir le Client, que la mise à disposition des produits et Services sera retardée, le temps de la désaturation.

**Sect. 3.07 Existence préalable d'un Accès Haut Débit**

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

- l'Accès Haut Débit visé est résilié d'office,
- le Client fait son affaire des conséquences de cette résiliation,
- le Client devient titulaire du Lien d'Accès, se « substituant » au titulaire du service haut-débit préexistant.

Ce principe, désigné « écrasement » dans les présentes Conditions Spécifiques est appliqué dans les cas suivants :

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

**Sect. 3.08 Modification d'un Lien d'Accès**

Le Client peut demander la modification d'un Lien d'Accès, c'est-à-dire le changement des caractéristiques techniques (débit par exemple) du Lien d'Accès dont il est titulaire, par la mise en place d'une commande. La demande de modification d'un Accès ADSL est satisfaite dans les meilleurs délais, sous réserve de faisabilité technique.

La modification demandée par le Client peut provoquer les effets suivants qui ne sont pas considérés comme un incident de fonctionnement et pour lesquels la responsabilité de la société ne peut être engagée à quelque titre que ce soit :

- interruption momentanée du service,
- couverture du service téléphonique de France Télécom lors d'une modification du Lien ADSL Access en Lien ADSL Access Nu.

Les prix de modification d'un Accès ADSL sont définis sur la commande.

**Art. 4\_ Conditions de fourniture du service****Sect. 4.01 Eligibilité au Service****(a) ADSL Access**

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

Les Liens d'Accès ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires.

Dans le cas de résiliation du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, le lien d'Accès ne peut être maintenu. La société en informe le Client dans un délai de 7 (sept) jours ouvrés à compter de la date effective de la résiliation.

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

(b) **ADSL Access Nu (option)**

(i) Existence de ressources dans la Boucle Locale

La mise en œuvre d'un Accès ADSL Access Nu peut nécessiter la création d'une nouvelle Liaison de Boucle Locale.

Dans le cas où le local de l'Utilisateur n'est desservi par aucune paire de cuivre et en l'absence de ressources dans le réseau, la société traite la commande avec un délai supplémentaire, en réalisant une désaturation du réseau dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client est averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

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

(c) **Périmètres d'éligibilité**

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site du client final soit inclus dans la couverture DSL de la société. Avec les restrictions définies à l'article ci-dessus, les Liens d'Accès IP-ADSL sont proposés sur toutes les Liaisons de Boucle Locale, à l'exception de celles 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,
- ligne Numéris,
- 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.

Les Liens ADSL Access Nu ne peuvent pas être mis en œuvre sur des lignes temporaires.

Pour des raisons techniques, toutes les Boucles Locales situées dans une Zone de Couverture ne sont pas éligibles au service ADSL Access Nu.

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.

**Sect. 4.02 Installation sur le Site Utilisateur**

(a) **Principe**

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

Dans le cadre du présent Service, le client prend en charge la fourniture de l'Équipement Terminal (i.e. le modem de l'Utilisateur Final, filtres et cordon reliant le modem aux filtres) et la fourniture d'un kit de connexion.

Les Équipements Terminaux ainsi fournis devront inter-fonctionner avec les Équipements la société et, de ce fait, nécessitent une validation préalable ainsi qu'un engagement de pérennité de l'interfonctionnement. Les tests d'interfonctionnement menés par la société constituent les conditions minimales pour assurer l'interfonctionnement d'un Équipement Terminal avec le Service, mais ils ne peuvent reproduire la totalité des situations rencontrées lors de l'exploitation du Service.

(b) **Équipements Terminaux non validés**

La société préconise fortement l'utilisation d'Équipements Terminaux validés mais ne peut l'imposer. Le Client peut décider de raccorder des Équipements Terminaux non validés. Il n'a rien à fournir à la société dans ce cas.

La société ne peut être tenue responsable du non-interfonctionnement de l'Équipement Terminal avec le Service et de son impact sur la qualité de service fournie aux Utilisateurs.

Les principaux dysfonctionnements pouvant être constatés sont :

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

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

(c) **Installation chez l'Utilisateur Final**

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

(d) **La responsabilité de la société ne peut être engagée,**

et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès IP-ADSL liée au non-respect du présent Article par le Client.

(e) **Le Client fait son affaire au regard de l'Utilisateur Final**

de tout litige ou différend qui pourrait survenir relatif à un dysfonctionnement lié à la fourniture par le Client d'un Équipement Terminal. En conséquence la société ne saurait être tenue responsable d'un tel dysfonctionnement.

(f) **Pour toute intervention justifiée par la commande**

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

(g) **Le Client supportera les frais**

et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne, à l'Équipement Terminal et au Site Utilisateur dans lequel est installé l'Équipement Terminal.

**Art. 5\_ Engagements de niveaux de service**

**Sect. 5.01 Temps de rétablissement d'un Lien d'Accès IP-ADSL**

La société fait ses meilleurs efforts pour rétablir un Lien d'Accès avant la fin du Jour ouvré, suivant la signalisation de l'Interruption par le Client auprès de la société conformément à l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** pendant les Heures ouvrées. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier jour ouvré suivant, avant 12h00.

**Art. 6\_ Procédure d'expertise**

**Sect. 6.01 Principes**

L'Expertise a pour objectif de diagnostiquer clairement la nature et l'origine d'un incident ayant donné lieu à une Signalisation et de s'assurer de la synchronisation ADSL depuis le DSLAM jusqu'au Point de Terminaison du Réseau situé dans les locaux de l'Utilisateur.

Il existe deux types d'Expertises, (1) l'Expertise demandée par l'Opérateur et (2) l'Expertise demandée par la société qui sont définies ci-après à l'article Sect. 6.02(b) ci-dessous des présentes Conditions Spécifiques intitulé « types d'Expertise ».

Dans tous les cas où l'Expertise devrait se poursuivre dans les locaux de l'Utilisateur Final, Le Client prend en charge la prise de rendez-vous avec ce dernier et fait l'interface avec lui.

**Sect. 6.02 Types d'Expertise**

(a) **Expertise demandée par le Client**

Le déroulement de l'Expertise, en Jours Ouvrés, et heures ouvrées, est le suivant :

- le délai de rétablissement défini à l'article Sect. 5.01 ci-dessus des présentes Conditions Spécifiques et la pénalité de retard éventuelle ne s'applique pas,

- l'Expertise est réalisée sur rendez-vous, en présence du Client ou d'un tiers dûment mandaté par lui, l'organisation dudit rendez-vous est à la charge du Client qui propose trois rendez-vous à la société dans les 7 (sept) jours calendaires suivant sa demande d'Expertise,
- dans le cas où l'Expertise attribue la responsabilité du dysfonctionnement au Client, celui-ci s'engage à payer à la société le montant forfaitaire d'Expertise,
- Ledit dysfonctionnement est considéré et comptabilisé comme une Signalisation Transmise à Tort,
- dans le cas où l'Expertise attribue la responsabilité du dysfonctionnement à la société, celle-ci ne facture pas les frais d'Expertise,
- l'Expertise est conclue par un procès-verbal signé conjointement par les représentants de la société et du Client.

(b) **Expertise à la demande de la société**

La société peut déclencher une Expertise dès la seconde Signalisation du Client pour un même incident. Dans ce cas, cette seconde Signalisation est transformée par la société en Expertise. Le Client est informé par écrit, par fax ou mail que la société demande une Expertise.

Le Client s'engage à respecter les mêmes conditions de prise de rendez-vous et de délai de traitement que pour l'Expertise demandée par le Client.

**Sect. 6.03 Éligibilité de la commande d'Expertise**

La commande d'Expertise du Client est prise en compte par la société si les conditions suivantes sont respectées cumulativement :

1. deux signalisations clôturées ont été transmises à la société concernant le même incident,
2. les délais définis ci-dessous sont respectés,
3. à l'exclusion du cas visé ci-dessous.

Le délai entre les 2 clôtures ne doit pas dépasser dix (10) jours calendaires. Si le Client dépose une nouvelle Signalisation au-delà de ce délai, la Signalisation est traitée comme une première Signalisation. L'Expertise est demandée par le Client au plus tard dix (10) jours calendaires après la seconde Clôture. Le cumul d'Expertise est exclu.

L'Expertise doit être réalisée dans un délai de quinze (15) jours calendaires après la demande.

Si le Client confirme la persistance du dérangement à l'issue de la seconde Clôture, une procédure d'Expertise peut être déclenchée à sa demande.

**Sect. 6.04 Commande d'Expertise**

La demande d'Expertise est déposée par l'intermédiaire de l'envoi du bon de commande d'Expertise, par courrier, fax ou par mail. Dans ce cas, la société crée le ticket d'Expertise et communique son numéro par courrier électronique au Client qui en aura le suivi.