

**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 régional d'un ou plusieurs Sites Utilisateurs au réseau de données de La SOCIETE par l'intermédiaire de liaisons SDSL EFM de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage,

Les éléments constitutifs du Service sont :

- les Liens d'Accès SDSL EFM et leurs débits associés,
- le "Transport National EFM" et son débit associé,
- Le Service est limité par le Point de Terminaison, l'Équipement Terminal étant fourni par la SOCIETE, du côté Utilisateur Final. La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom, ou opérateur de dégroupage, de leurs services de liaisons SDSL, ce dernier étant soumis aux termes et conditions de fourniture de ces opérateurs respectifs.

En cas de modification des termes et conditions ou de suppression dudit service, la SOCIETE adressera une notification au Client avec un préavis d'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 SOCIETE des éventuelles pénalités appliquées par France Télécom, un Opérateur de dégroupage à cette dernière.

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

Pour des raisons commerciales et/ou techniques, la SOCIETE peut modifier les caractéristiques de son Service. La SOCIETE 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 SOCIETE dans les huit (8) jours suivant la réception de l'information de modification émise par la SOCIETE. 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 SOCIETE en respectant le préavis mentionné ci-dessus, le Client est réputé avoir accepté les modifications communiquées par la SOCIETE 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 SOCIETE 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 SOCIETE ne saurait être engagée, à moins que la SOCIETE 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 SDSL EFM, peut demander la migration vers une autre formule d'abonnement exclusivement dans la gamme de produit et service proposé. La SOCIETE 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.

Les demandes relatives aux modifications d'Accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par France Télécom. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Accès défini à l'article Sect. 3.06 ci-dessous des présentes. Des modifications de débit, avec ou sans changement d'accès, peuvent être réalisées. Des frais de modifications, voir annexe tarifaire, sont facturés pour les Downgrades d'Accès sans changement du nombre de paires. Les Upgrades d'Accès sans changement du nombre de paires sont réalisés sans frais. Les modifications d'Accès avec changement du nombre de paires sont facturées comme des mises en service. Un upgrade de lien SDSL Access (ATM) vers un lien SDSL EFM n'est pas possible. La mise en œuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien SDSL Access (voir Conditions Spécifiques xDSL Access) et la commande d'un nouveau lien SDSL EFM.

La SOCIETE ne garantit pas la continuité du Service pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent dans le cadre heures et jours ouvrés.

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 :

- changement de débit,
- changement de gamme,
- changement d'extrémité,
- changement de Porte de Livraison,
- changement d'interface sur un 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 SOCIETE 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****Sect. 3.01 Conditions suspensives SDSL EFM**

Un Lien d'Accès ne pourra être fourni qu'à la condition sine qua non que le client dispose d'une tête de ligne France Telecom active. Cette tête de ligne servira de support à la mise à disposition du Lien d'Accès. Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si le client a procédé à l'installation en bonne et due forme de la Desserte Interne entre le Point d'Entrée et l'emplacement souhaité du Point de Terminaison.

**Sect. 3.02 Conditions d'éligibilité :**

Un Lien d'Accès sera fourni à la condition que le Site du client final soit inclus dans la couverture xDSL de la SOCIETE. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de la SOCIETE à la date des présentes Conditions Spécifiques. L'accès du Client aux Produits et Services xDSL proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par la SOCIETE (ci-après dénommée « Éligibilité »). 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 ou 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 SOCIETE 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 SOCIETE. En conséquence, la SOCIETE ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à sa fourniture.

**Sect. 3.03 Débits des liaisons SDSL EFM**

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

Tableau de faisabilité technique des combinaisons Accès/débit :

Le débit est garanti 100% du temps.

**(a) Interface Ethernet**

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

**Sect. 3.04 Désaturation des liaisons SDSL EFM**

D'une manière générale, Les commandes de Liaisons devront faire l'objet d'une étude d'Éligibilité préalable.

**(a) Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire SDSL EFM :**

En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, La SOCIETE pourra traiter la commande en réalisant des opérations de désaturation du réseau mais moyennant un délai supplémentaire et dans la limite d'une paire à l'adresse. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande. Les études de désaturation du réseau suivent les règles d'ingénierie appliquées dans le cadre de la fourniture du service téléphonique. Si la solution de désaturation qui s'impose, suite à l'application de ces règles, s'avère non compatible avec un service haut-débit (comme la pose d'un système à gain de paire), la commande d'Accès sera refusée. Le délai contractuel de livraison commencera à courir dès la fin des travaux qui auront permis l'ajout de ressources dans le réseau.

**(b) Cas d'une commande d'une Liaison multi-paire SDSL EFM :**

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

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

**Sect. 3.05 Procédure de mise en service d'un lien SDSL EFM**

La SOCIETE 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 SOCIETE. La date de la Notification envoyée par la SOCIETE au Client constitue la date de recette du Lien SDSL EFM. Cette date fait foi dans tous les échanges entre la SOCIETE 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 SOCIETE 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 Spécifiques Do Telecoms s'appliqueront.

A compter de la réception par la SOCIETE de la notification écrite du Client, la SOCIETE pourra suspendre les Liens d'Accès jusqu'à la recette du Lien d'Accès SDSL EFM.

A défaut de réponse ou de contestation par écrit du Client dans le délai de réponse susmentionné ou en cas d'utilisation du Lien SDSL EFM à des fins d'exploitation par le Client, le Lien SDSL EFM sera réputé mis en service tacitement et la Date de Début du Service sera la date de la Notification émise par la SOCIETE. Au cas où des Anomalies Mineures apparaîtraient, les Parties définiront d'un commun accord le délai de correction des Anomalies Mineures. Lesdites Anomalies Mineures ne pourront faire obstacle à la recette du Lien SDSL EFM par le Client.

**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 SOCIETE et/ou chez le Client, la mise en production des produits et services en sera reportée d'autant. A ce titre, la SOCIETE 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 Conditions de raccordement**

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

**(a) Equipement Terminal fourni par la SOCIETE**

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final par le Point de Terminaison. Huit (8) Jours Ouvrés avant la Date de Début du Service indiquée sur la confirmation de Commande communiquée par la SOCIETE, le Client mettra à disposition de La SOCIETE ou de tout tiers désigné les emplacements suffisants et aménagés pour recevoir l'Équipement Terminal, et permettre, le cas échéant, l'installation de la Desserte Interne. A défaut, la SOCIETE négociera une nouvelle Date de Début du Service qui ne pourra excéder de quinze (15) jours la mise à disposition de la Desserte Interne et des emplacements par le Client. La Redevance Mensuelle sera facturée à compter de la Date de Début du Service indiquée initialement sur la confirmation de Commande. Si le Client le souhaite, la SOCIETE ou un tiers mandaté peut fournir, en option telle que précisée en annexe tarifaire, lors de la livraison du Lien SDSL EFM sur le Site Utilisateur, une prestation de câblage de la Desserte Interne, désignée "la Prestation" dans le présent Article.

La Prestation comprend :

- la fourniture d'un câble en technologie cuivre d'une longueur supérieure à 3 mètres et inférieure à 40 mètres, à hauteur d'hommes,
- la pose du câble en apparent collé ou agrafé, à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, dans un faux plafond ou un faux plancher, sans déplacement de mobilier,
- l'installation des 2 dispositifs de raccordement aux extrémités,
- le raccordement du câble aux 2 dispositifs.

La Prestation est une offre complémentaire à la fourniture du Lien d'Accès SDSL EFM et elle est fournie en même temps. La réalisation de ladite Prestation entraînera un allongement du Délai de Mise en Service. Le Client sera averti du délai supplémentaire de livraison pour sa commande.

La Prestation est exécutée pendant les Heures Ouvrées, en parties privatives du Site Utilisateur, hors parties communes d'immeubles multi-clients, à l'exception des points de coupure se trouvant sur le palier du local de l'Utilisateur. La Prestation n'est réalisée que si l'infrastructure de support (chemins de câblage, gaines techniques, goulottes, etc...) est disponible et conforme aux prescriptions techniques définies ci-dessus. Si, à la date prévue pour le début de réalisation de la Prestation et après expertise de La SOCIETE ou d'un tiers mandaté, l'infrastructure se révèle inadaptée ou non conforme aux prescriptions techniques, elle doit faire l'objet d'une mise à niveau de nature à la rendre conforme. Lorsque les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la Prestation est réalisée sur devis, et les délais standards ne s'appliquent pas. La réalisation de la Prestation ne fait pas évoluer les domaines de responsabilité de la SOCIETE. En cas de défaillance du câblage installé par la SOCIETE, les engagements contractuels de La SOCIETE relatifs à la Liaison d'Accès

ne sont pas modifiés.

(b) *La responsabilité de La SOCIETE ne peut être engagée,*

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

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

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

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

(d) *Le Client supportera les frais*

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

(e) *Le Client est tenu d'informer la SOCIETE,*

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

(f) *Le Client s'engage*

à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements de La SOCIETE et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs. Ni le Client ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

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

(g) *Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux,*

en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements de la SOCIETE, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements de La SOCIETE 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 Équipements de La SOCIETE et de telle sorte que cette dernière soit bénéficiaire des indemnités versées par la compagnie d'assurance en sa qualité de co-assurée, étant précisé que le Client restera débiteur à l'égard de La SOCIETE au cas où l'indemnité versée serait inférieure au préjudice subi.

#### Sect. 3.08 Conséquences du terme ou de la résiliation d'une commande

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

Si, suite à une demande de la SOCIETE, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par mail et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera à La SOCIETE un prix forfaitaire de mille cinq cent (1500) euros par équipement non restitué dans le délai imparti.

#### Sect. 3.09 Équipement du client

Il incombe exclusivement au Client de se procurer à ses frais les Équipements, logiciels et installations non inclus dans le Service, que nécessite le raccordement du réseau et/ou des Équipements de l'Utilisateur Final au réseau du Client. De plus, le Client est entièrement responsable de l'installation, de l'exploitation et de la maintenance de ses Équipements et logiciels. La SOCIETE ne prend pas en charge le paramétrage et la fourniture d'éléments actifs du réseau local du Client ou des Utilisateurs Finaux, ni la conception de l'architecture des installations du Client ou des Utilisateurs Finaux. Le Client s'engage à ce que ses Équipements ou ceux des Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent ni ne perturbent les services acheminés via le Réseau de La SOCIETE ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à La SOCIETE ou à tout autre utilisateur du Réseau de La SOCIETE.

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

### Art. 4\_ Engagements de niveaux de service

#### Sect. 4.01 Délai de rétablissement d'un lien SDSL EFM

La SOCIETE s'engage à rétablir le service d'un Lien SDSL EFM 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. En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrés suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien SDSL EFM, la SOCIETE versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h30 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 10 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire (hors transport) ci-dessous pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire (hors transport) pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire (hors transport) pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire (hors transport) pour le Lien SDSL EFM concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien SDSL EFM.

#### Sect. 4.02 IMS d'un lien SDSL EFM

La SOCIETE s'engage à maintenir l'IMS (Interruption Maximum du Service) d'un Lien d'Accès inférieure à vingt (20) Heures ouvrables annuelles. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non ouvrée, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure ouvrée qui suit. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien d'Accès concerné :

- 30h <= IMS < 22h : 10 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire (hors transport) pour le Lien d'Accès concerné ;
- 33h <= IMS < 24h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire (hors transport) pour le Lien d'Accès concerné ;
  - 36h <= IMS < 26h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire (hors transport) pour le Lien d'Accès concerné ;
  - 39h <= IMS : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire (hors transport) pour le Lien d'Accès concerné ;

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

#### Sect. 4.03 Option de GTR étendue d'un lien SDSL EFM

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Etendue définie en annexe tarifaire, la SOCIETE s'engage à rétablir le service d'un Lien SDSL EFM en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien SDSL EFM, la SOCIETE versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

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

De plus, la SOCIETE s'engage à maintenir l'IMS du Lien SDSL EFM inférieure à trente (30) heures annuelles, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24).

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

- 20h <= IMS < 15h : 10 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 23h <= IMS < 17h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 26h <= IMS < 19h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné ;
- 29h <= IMS : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée en Annexe tarifaire pour le Lien SDSL EFM concerné.

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

#### Sect. 4.04 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 SOCIETE, conformément à la procédure décrite à l'Article Sect. 4.05 ci-dessous, et l'heure à laquelle la SOCIETE notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès SDSL EFM concerné.

#### Sect. 4.05 Modalités de versement des pénalités

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

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

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

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné dans des Conditions Spécifiques Do'Telecoms,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par la SOCIETE 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 SOCIETE,
- 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 à la SOCIETE,
- 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 SOCIETE, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- d'un volume de Commandes de Liens d'Accès supérieur de plus de dix pour-cent (10 %) aux prévisions mensuelles envoyées par le Client à la SOCIETE,
- de modifications dues à des prescriptions à La SOCIETE 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 SOCIETE le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par la SOCIETE de la prochaine facture du Service au Client.

Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que la SOCIETE conteste l'application de telles pénalités, les services techniques des Parties se rapprocheront afin de confronter leurs systèmes respectifs de mesure de l'IMS. En cas de désaccord persistant à l'issue de ces confrontations techniques après un délai de quinze (15) jours suivant la contestation de la SOCIETE, le Client pourra saisir la direction générale de La SOCIETE de ce conflit.