

**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**

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 Fibre (ci-dessous nommé Liens Fibre) d'un opérateur,  
 - la collecte "Transport National EFM" permettant la collecte nationale des raccordements régionaux pour Orange,

L'éléments constitutifs du Service est les Liens Fibre et leurs débits associés,

Le Service est limité par le Point de Terminaison, l'Équipement d'Accès au Service étant fourni par la SOCIETE, du côté Utilisateur Final.

**Art. 3\_ Modification/Suppression des conditions de fourniture du Service par l'opérateur**

La fourniture du Service dépend de la fourniture par l'opérateur de leur service de liaisons Fibre, 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'acquittement et sera dédommager par la SOCIETE des éventuelles pénalités appliquées par l'opérateur, à ce dernier.

**Art. 4\_ LIENS D'ACCES****Sect. 4.01 Débits des Liens**

Les débits des Liens Fibre vont de 2Mbps à 1Gbps et sont proposés sous réserve de la couverture géographique du Service. Le détail des débits disponibles par Opérateur fait l'objet d'une étude d'éligibilité.

La Fibre A-FTTB est une fibre livrée sur le réseau mutualisé d'Axione.

**Sect. 4.02 Interface ETHERNET**

La SOCIETE fournit, a minima, un modem qui matérialise la limite de son domaine de responsabilité. Le modem nécessite une alimentation électrique sécurisée et protégée de 230 V AC. Pour des raisons techniques de fonctionnement, La SOCIETE peut imposer l'utilisation d'un équipement supplémentaire gérant des notamment des fonctionnalités d'encapsulation au niveau protocolaire.

**Sect. 4.03 Procédure de Mise en Service****(a) Éligibilité**

Les prestations ne peuvent être fournies par La SOCIETE que sur les communes situées sur l'ensemble du territoire français à l'exception des Départements et Territoires d'Outre-Mer, dont la liste est fournie par l'outil d'éligibilité. La SOCIETE propose un outil permettant de connaître en temps réel l'éligibilité théorique au Service d'une ligne téléphonique ou d'une adresse. L'information délivrée par ledit outil a pour finalité d'appuyer une étude de faisabilité, hors tout traitement massif et indistinct, dans les conditions définies ci-dessous :

- l'information est communiquée en l'état existant du système d'information de la SOCIETE au moment de la consultation ; elle n'est qu'indicative et ne préjuge pas de la faisabilité effective de la fourniture du Service,

- ladite réponse est exclusive de toute réservation des ressources correspondantes.

**(b) 2.4.2 - Commande d'étude de faisabilité (uniquement pour Orange et Executive Acces)**

Le Client adresse à la SOCIETE un "Bon de Commande" pour étude de faisabilité. La SOCIETE s'engage à répondre à chaque demande du Client dans les meilleurs délais à compter de la réception du Bon de commande, sous réserve que l'ensemble des Commandes d'étude reçues du Client sur une semaine calendaire ne porte pas sur plus de vingt-cinq Liens.

Cette étude de faisabilité en avant-vente a une durée de validité d'un (1) mois. Si le Client ne confirme pas cette étude par une commande ferme dans le délai imparti, la commande d'étude de faisabilité est automatiquement annulée. Le Client reste alors redevable des frais d'étude de faisabilité en avant-vente.

L'étude de faisabilité mentionnera un délai de mise à disposition qui courra à compter de la réception de la commande ferme par la SOCIETE. La date de réception de la commande ferme par la SOCIETE, augmentée au minimum du délai de mise à disposition prévu dans l'étude de faisabilité, donnera la Date Convenue de Mise à Disposition.

**(c) Commande ferme**

Si le Client souhaite commander les prestations décrites dans l'étude de faisabilité, il adresse à la SOCIETE le Bon de commande ferme dûment signé. Le Client peut commander directement sans étude de faisabilité en avant-vente, s'il le souhaite, le (les) Lien(s) décrit(s) dans le Bon de commande, à condition que cet accès soit sur un raccordement existant et disponible. Dans ce cas, l'accusé de réception de la SOCIETE valide cette commande ferme et la (les) Date(s) de Mise à Disposition Convenue(s) sera(seront) communiquée(s) à la suite de la visite sur Site.

**(d) Visite sur Site**

La date de rendez-vous pour la visite, réalisée par La SOCIETE ou son Sous-traitant, est à l'initiative de la SOCIETE, au plus tôt trois (3) jours et au plus tard vingt (20) jours après l'envoi de l'accusé de réception de la Commande ferme par La SOCIETE, dans deux créneaux horaires de trois heures, soit 9-12H, soit 14-17H. Le Client doit accepter le rendez-vous dans cette plage de délais.

Lors de la visite du Site, effectuée conjointement entre le Client et La SOCIETE, la Date de Mise à Disposition Convenue est fixée par les deux Parties.

**Sect. 4.04 Délai de Mise en Service**

Se reporter à l'article des conditions spécifiques Do'Telecoms.

Les liens Fibre de 100M à 1G sont susceptibles de voir leur délai de mise en service allongé.

**(a) Conditions de Raccordement**

Dans le cadre des liens d'Executive Access, les prix des frais d'accès aux services forfaitaire intègrent en standard la réalisation d'une desserte interne de 50 mètres linéaires, à partir du boîtier immeuble posé dans les parties communes ou à l'entrée du bâtiment, sans perçement et posée à hauteur d'homme. Une prévisite préalable à l'exécution de la commande, indiquera les frais éventuels supplémentaires, par l'envoi d'un devis complémentaires aux clients. Celui-ci aura un délai de trois (3) semaines maximum pour accepter le devis. En cas de renoncement ou non réponse, des frais de visite technique de faisabilité seront facturés comme stipulés dans l'annexe tarifaire.

Pour les clients locataires ou appartenant à une copropriété, sur demande du client, la SOCIETE peut réaliser un dossier immeuble allégé ou complet en fonction de ses besoins afin de faire valider les travaux et obtenir les autorisations passages éventuels. Cette prestation complémentaire est facturable sur devis. L'Équipement d'Accès au Service d'un Lien Fibre est un équipement connecté aux équipements informatiques de l'Utilisateur lui permettant d'utiliser le Lien d'Accès.

La Redevance Mensuelle du Lien Fibre sera facturée à compter de la Date de Début du Service.

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

et aucune Pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès Fibre liée au non-respect du présent article par le Client.

**(c) Pour toute intervention justifiée par la Commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès Fibre,**

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, et 24h sur 24 et 7 jours sur 7 pour la relève des dérangements en cas de souscription, par le Client, à l'option GTR étendue. 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 suspendu (Période de Gel) , 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 le modem.

**(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 Fibre.

- Le Client s'engage à ce que ni lui, ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Equipements de la SOCIETE et, en particulier, ceux installés sur les sites des Utilisateurs finaux. Ni le Client, ni les Utilisateurs Finaux ne doivent en aucun cas :

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

**(f) Au cas où l'Utilisateur Final donnerait un accord oral ou écrit**

A la SOCIETE en charge de la Desserte Interne alors que le Client n'aurait pas commandé explicitement à la SOCIETE la prestation de Desserte Interne pour ledit Utilisateur Final, le Client accepte de couvrir les frais de Desserte Interne que pourrait présenter la SOCIETE au Client, conformément aux conditions de l'Annexe tarifaire.

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

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

**Art. 5\_ LES OPTIONS****Sect. 5.01 FTTB-CELAN Orange**

L'option CELAN permet de s'affranchir d'une partie des Equipements de terminaison (Routeur ISR). Seul le modem est installé. En fonction du niveau de service souhaité, un Equipement (optionnel) de type Routeur ISR pourra être installé par la SOCIETE.

L'option FTTB - CELAN est indissociable du Lien d'Accès, auquel elle est attachée :

- L'option FTTB - CELAN doit être commandée lors de la commande du Lien Fibre. Elle ne pourra pas être commandée ultérieurement.

- La résiliation de l'option FTTB - CELAN entraîne obligatoirement la résiliation du Lien d'Accès, conformément au terme de l'article "Résiliation".

Les Liens FTTB Orange 500 Mbps et 1 Gbps sont livrés en standard avec l'option FTTB CELAN incluse.

**Sect. 5.02 Liaisons temporaires Orange**

L'option Liaison temporaire est souscrite pour une période minimale d'un (1) mois et doit être commandée lors de la commande du Lien Fibre. Elle ne pourra pas être commandée ultérieurement. Le premier mois étant facturé à la mise en service de la Liaison temporaire.

Par exception à l'article intitulé « Modification » des Présentes, la seule modification relative à l'Accès temporaire que peut demander le Client est sa transformation en Accès non temporaire (sans changement d'Opérateur). Le Client adresse une demande de résiliation correspondant à la fin de la période temporaire souhaitée, conformément à l'article « RESILIATION ». Le Client ne peut pas être redevable de pénalités de résiliation anticipée.

**Sect. 5.03 Livraison Express Orange**

Le Client peut commander une livraison express permettant de livrer un accès Fibre Orange avec un délai inférieur au délai standard du Service. Cette option doit être commandée en même temps que le Lien auquel elle s'applique en spécifiant la Date de Mise à Disposition Souhaitée. Si la date proposée par Orange ne correspond pas à la Date de Mise à Disposition Souhaitée, la commande est annulée, des frais d'annulation de commande seront alors facturés.

L'amélioration du délai de livraison dépend de la capacité opérationnelle d'Orange à fournir cette prestation au moment de sa commande.

**Sect. 5.04 Raccordement Sécurisé Orange**

Raccordement Sécurisé (RS) : service commercial Orange d'infrastructure consistant à réaliser une prestation de travaux complémentaires d'infrastructures passives sécurisées de la boucle locale optique permettant la mise à disposition d'un second parcours physique et d'équipements de câblage sur le Site Extrémité et sur le (ou les) nœud(s) de rattachement au réseau d'Orange. Selon le niveau souscrit, le second parcours est réalisé vers le nœud de rattachement normal ou vers un nœud de secours :

- niveau 2 (RS2) : les deux supports empruntent deux parcours de génie civil disjoints de bout en bout entre le site du Client final et son nœud de rattachement au réseau d'Orange.

- niveau 3 (RS3) : les deux supports empruntent deux parcours de génie civil disjoints de bout en bout entre le site du Client final et deux nœuds de rattachement au réseau d'Orange.

Le Raccordement Sécurisé fait obligatoirement l'objet d'une étude de faisabilité et doit être commandée lors de la commande du Lien Fibre. Elle ne pourra pas être commandée ultérieurement.

Le Délai de mise en service standard ne pourra être appliqué : il sera fourni par l'Etude de faisabilité.

La résiliation de l'option entraînera obligatoirement la résiliation du Lien Fibre, conformément à l'article « RESILIATION ».

**Sect. 5.05 Internet Only**

La souscription du service optionnel Internet Only est disponible pour toute commande d'un lien Fibre. Elle intègre les coûts de transit IP sur le Lien et donne lieu à l'attribution d'une adresse IPv4 par lien unitaire. Si l'option est souscrite, le Lien n'est plus livré sur la Porte de Livraison, mais sur une plateforme VISP mutualisée gérée par le partenaire de la SOCIETE. L'application d'une Option Internet Only sur un Lien Fibre existant est possible et sera soumise à la facturation de frais ponctuels en supplément du récurrent mensuel. L'option peut être résiliée sans entraîner la résiliation du Lien, conformément à l'article « RESILIATION ». Des frais de résiliation seront.

**Sect. 5.06 GTR étendue**

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Etendue, La SOCIETE s'engage à rétablir le service d'un Lien Fibre en moins de quatre (4) heures 30 minutes à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client en Heures non ouvrées (voir article Option de GTR Etendue d'un Lien Fibre). Charge au client de faire son affaire de l'accès des locaux dans les plages horaires non ouvrées.

**Sect. 5.07 OPTION INFOGERANCE ISR**

Cette option permet la mise en place de fonctionnalités telles que la QoS (3 à 10 classes de services) ou l'agrégat de liens. Elle prévoit la fourniture d'un ISR (routeur Lisos) en location

mensuelle, couvert par une Garantie de Temps de Rétablissement de quatre (4) heures 30 minutes ouvrées. Le routeur est configuré par le partenaire de La SOCIETE avant d'être envoyé sur site. Il est administré par le partenaire de la SOCIETE. Ce service n'inclut pas de supervision. Cette option peut être commandée en complément, ou non, de l'option ISR As a Service (IAS).

#### Sect. 5.08 OPTION ISR AS A SERVICE (IAS)

##### (a) Descriptif

L'offre "ISR As a Service" permet la création de Canaux Virtuels et la gestion d'une classe de service par canal sur les liens Fibre en download (charge au Client de manager le upload).

Dans le cadre de cette offre, les liens Fibre sont livrés sur des équipements de séparation de flux et les canaux ainsi générés, sont livrés sur une plateforme VISP de la SOCIETE ou sur une plateforme VISP mutualisée du partenaire de la SOCIETE. La livraison des différents canaux peut être effectuée sur des plateformes différentes. La gestion des fonctions de liaison de secours (failover) et d'agrégat sur les canaux est à la charge du Client, si les canaux ont été livrés sur sa propre plateforme VISP.

##### (b) Conditions de GTR

La SOCIETE, en option, s'engage sur le remplacement de l'ISR impacté en moins de quatre (4) heures et 30 minutes (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures ouvrées.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement de remplacement de l'ISR, attaché à l'option "ISR As a Service", La SOCIETE versera par ISR concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité de l'option "ISR As a Service" concernée ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité de l'option "ISR As a Service" concernée ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité de l'option "ISR As a Service" concernée ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité de l'option "ISR As a Service" concernée.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par option "ISR As a Service".

#### Art. 6\_ MODIFICATIONS

Les demandes relatives aux modifications d'Accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par l'opérateur et La SOCIETE. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de mise à disposition des Accès défini à l'article "Délai de Mise en Service" des présentes. Des modifications de débit, upgrade ou downgrade, des Liens Fibre peuvent être réalisées. Des frais de modifications sont facturés. Un upgrade de lien Fibre Orange vers un Lien Fibre Orange avec option FTTB - CELAN (ou inversement) n'est pas possible. La mise en œuvre d'une telle migration nécessite la résiliation du lien Fibre (conformément à l'article "Résiliation" des présentes) et la commande d'un nouveau Lien Fibre avec option FTTB - CELAN (ou inversement). Les modifications de Service, de type upgrade, initialisées par une Commande Client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale de douze (12) mois ou du temps restant à courir jusqu'au terme de la première période initiale si celui-ci est supérieur à douze (12) mois.

Les downgrades ne sont possibles qu'après la fin de la durée d'engagement (avec un préavis de 3 mois pour le fournisseur Covage). Les modifications de Service, de type downgrade, initialisées par une Commande Client, entraîneront la mise en place d'une nouvelle période initiale à minima de douze (12) mois et en cas d'engagement restant supérieur, ce nouvel engagement n'annule en aucun cas l'engagement précédent.

La SOCIETE ne garantit pas la continuité du Service pendant les opérations décrites au présent article qui interviennent dans le cadre des plages horaires suivantes : de 8:00 à 18:00 du lundi au vendredi hors jours fériés.

#### Art. 7\_ DEMENAGEMENT DU SITE EXTREMITÉ

Les demandes relatives aux déménagements d'un Site Extrémité au sein du Contrat supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable positive par l'opérateur. Le déménagement d'un Site Extrémité entraîne la résiliation de l'Accès relatif à ce Site Extrémité conformément à l'article "Résiliation" des présentes. Par dérogation audit article, dans le cas où l'Accès relatif au Site Extrémité concerné par le déménagement est en service depuis plus de douze (12) mois, le Client n'est pas redevable de pénalité au titre de la résiliation anticipée pendant la période minimale de l'Accès et des options associées. Les déménagements de Site Extrémité sont facturés comme des mises en service.

#### Art. 8\_ CONSEQUENCES DU TERME OU DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE

Cf. aux Conditions Particulières Contrat de Services article « Conséquences du terme ou de la résiliation d'une commande ».

#### Art. 9\_ EQUIPEMENT 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 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 Equipements 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 Equipements 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 ledit 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 Equipements du Prestataire sur une source de courant ondulé et protégé des surtensions provoquées par la foudre.

#### Art. 10\_ RESILIATION

Se reporter à l'article des conditions spécifiques Do'Telecoms.

La résiliation de l'option FTTB - CELAN entraîne obligatoirement la résiliation du Lien d'Accès, auquel elle est attachée, conformément aux termes du présent article.

#### Art. 11\_ ENGAGEMENTS DE NIVEAUX DE SERVICE

##### Sect. 11.01 Délai de Rétablissement d'un Lien Fibre

La SOCIETE s'engage à rétablir le service d'un Lien Fibre en moins de quatre (4) heures 30 minutes (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant :

- (1) les Heures Ouvrables pour Orange,
- (2) les Heures Non Ouvrées pour Covage,
- (3) les Heures Ouvrées pour les autres Opérateurs.

En cas de signalisation d'une interruption en dehors des horaires ci-dessus, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvrable (1), ouvré(3), suivant, avant 12 heures.

En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien Fibre, 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 du Lien Fibre concerné (hors Collecte et options) ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 25 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors Collecte et options) ;

- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 50 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors Collecte et options) ;

- 10h < Temps de Rétablissement : 75 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors Collecte et options).

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre Fibre. Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien Fibre.

##### Sect. 11.02 IMS d'un Lien Fibre

La SOCIETE s'engage à maintenir l'IMS d'un Lien d'Accès inférieure à moins de vingt (20) Heures ouvrées annuelles.

En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien Fibre concerné :

- 13h <= IMS < 15h : 10 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors Collecte et options) ;
- 15h <= IMS < 17h : 25 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors Collecte et options) ;
- 17h <= IMS < 19h : 50 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors Collecte et options) ;
- 19h <= IMS : 75 % de la mensualité du Lien Fibre concerné (hors Collecte et options).

Les sommes mentionnées ci-dessus font directement référence à la grille tarifaire d'accès de l'offre Fibre. Le cumul des pénalités relatives à l'IMS est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien Fibre et par an.

##### Sect. 11.03 Option de GTR Etendue d'un Lien Fibre

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Etendue, La SOCIETE s'engage à rétablir le service d'un Lien Fibre en moins de quatre (4) heures 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) - Heures Non Ouvrées, dont les pénalités libératoires sont calculées conformément à l'article « Délai de Rétablissement d'un Lien Fibre ».

De plus, La SOCIETE s'engage à maintenir l'IMS du Lien Fibre inférieure à treize (13) heures annuelles, déclarées sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24), dont les pénalités libératoires sont calculées conformément à l'article « IMS d'un Lien Fibre ».

##### Sect. 11.04 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 Fibre 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,
- 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 (tels 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,
- 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,
- de modifications dues à des prescriptions faites 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 le directeur technique de la SOCIETE de ce conflit.

#### Art. 12\_ Valeurs indicatives de performances du Service

Les informations ci-dessous précisent les valeurs indicatives de performances associées au Service : ces valeurs sont fournies à titre indicatif, dans des conditions normales d'utilisation du Service ; en particulier, le dimensionnement de l'accès est de la responsabilité du Client.  
% de pertes de paquets : 0,001 % Latence : 40ms

#### Art. 13\_ Dispositions financières

Se reporter à l'article des conditions spécifiques Do'Telecoms.

##### Sect. 13.01 Evolution du prix

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

En cas de hausse des prix, Le Client peut dénoncer le présent contrat conformément aux stipulations

de l'article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

intitulé « **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** » du présent contrat.