

Art. 1_ Définition

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 Objet**

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 SDLS de France Télécom ou d'Opérateurs de dégroupage,
- L'élément constitutif du Service est les Liens d'Accès SDLS symétriques,
- La fourniture du Service dépend de la fourniture par France Télécom, ou opérateur de dégroupage, de leurs services de liaisons SDLS, 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 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, 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 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 SDLS, 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,
- de la date du déplacement d'extrémité d'un lien à débit garanti d'un site utilisateur vers un autre site utilisateur.
- 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 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 SDLS**Sect. 3.01 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 d'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, par un Opérateur de dégroupage ou par l'Utilisateur Final, le Lien d'Accès ne pourra être fourni. Un Lien d'Accès ne pourra être fourni que si l'Utilisateur Final 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 SDLS de la Société. Le Client est réputé avoir pris connaissance de la Couverture DSL de la société à la date des présentes Conditions Spécifiques. L'accès du Client aux Produits et Services SDLS proposés sera conditionné par la validation technique de son installation téléphonique par l'opérateur choisi par la société (ci-après dénommée « Eligibilité »). En particulier, les demandes de Liens d'Accès ne sont pas recevables pour les liaisons de la boucle locale de France Télécom présentant l'une au moins des caractéristiques suivantes :

- Liaisons dont la continuité métallique non assurée de bout en bout (ligne téléphonique comprenant un tronçon hertzien par exemple),
- Liaisons comprenant un équipement actif ou passif, destiné à un traitement des signaux véhiculés,
- Liaison raccordée à une sous-répartition automatique,
- Liaisons comprises dans un groupement de lignes téléphoniques,
- Liaisons desservant des installations terminales non permanentes et/ou fixes,
- Liaisons desservant des installations terminales établies au titre d'un service destiné à une utilisation publique (tels que les services de publiphonie, ...),
- Liaisons consistant en des lignes supplémentaires externes, en tant que composantes intrinsèques d'installations terminales. Ainsi, la société ne pourra être tenue responsable de la non-éligibilité du client final, cette décision relevant essentiellement de l'opérateur historique et/ou de tout

opérateur choisi par la Société. En conséquence, la société ne peut être tenue que d'une obligation de moyens quant à sa fourniture.

Sect. 3.03 Débits des liaisons

Une Liaison SDLS est constituée d'un Accès SDLS 1 paire, 2 paires ou 4 paires et d'un VC de Collecte, ces deux éléments étant indissociables.

Sect. 3.04 Désaturation des liaisons SDLS

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

(a) Cas d'une commande d'une Liaison mono-paire SDLS :

En cas d'absence de ressources dans le réseau, pour les seuls cas de commandes d'Accès mono-paire, la société 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 se feront selon 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 SDLS :

En cas d'absence de ressources dans le réseau, la société 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 inférieur 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 nécessitant une Prestation de Désaturation de la liaison sera soumise à un coût supplémentaire, défini dans la commande.

Sect. 3.05 Procédure de mise en service d'un lien d'Access SDLS

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 SDLS. 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 SDLS. 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 SDLS à des fins d'exploitation par le Client, le Lien d'Accès SDLS 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 SDLS 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 Conditions de raccordement

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

(a) Equipement Terminal fourni par le Client

Dans ce cas, le Service est limité, à l'extrémité Utilisateur Final, par le Point d'Entrée.

Si l'Équipement Terminal est fourni par le Client et/ou l'Utilisateur Final, le Client est en charge de la gestion de l'Équipement Terminal. Les Équipements Terminaux ainsi fournis devront interfonctionner avec les Équipements la société et, de ce fait, nécessitent une validation préalable des Équipements Terminaux 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.

(i) Equipements Terminaux non validés par la société

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.

(ii) Installation chez l'Utilisateur Final

Le Client fait son affaire de l'installation, chez ses Utilisateurs Finaux, des Équipements Terminaux et de la Desserte Interne nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès SDLS côté Utilisateur Final. Il supportera les frais et assumera les responsabilités liées à la Desserte Interne.

(b) Equipement Terminal fourni par la société

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 société, le Client mettra à disposition de la société 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 société 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 société ou un tiers mandaté peut fournir, en option telle que précisée sur le bon de commande, lors de la livraison du Lien d'Accès SDLS 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 60 mètres,
- 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,
- des travaux en hauteur réalisés à moins de 3 mètres,
- 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 SDLS et elle est fournie en même temps. 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 société 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 société. En cas de défaillance du câblage installé par la société, les engagements contractuels de la société relatifs à la Liaison d'Accès ne sont pas modifiés.

(c) *La responsabilité de la société ne peut être engagée,* et aucune pénalité n'est due, en cas de défaillance du Lien d'Accès SDLS liée au non-respect du présent Article par le Client. La société 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.

(d) *Pour toute intervention justifiée par la commande* ou l'entretien d'un Lien d'Accès SDLS, le Client doit permettre à la société, 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 Ouvrées 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 société dans les conditions susmentionnées, la computation du délai de rétablissement sera alors suspendue, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site Utilisateur.

(e) *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.

(f) *Le Client est tenu d'informer la société,* 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 SDLS.

(g) *Le Client s'engage* à ce que ni lui ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements de la société 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.

(h) *Au cas où l'Utilisateur Final* donnerait un accord oral ou écrit à la société en charge de la Desserte Interne alors que le Client n'aurait pas commandé explicitement de la société la prestation de Desserte Interne pour ledit Utilisateur Final, le Client accepte de couvrir les frais de Desserte Interne que pourrait présenter la société au Client, conformément aux conditions de la commande.

(i) *Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux,* en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements de la société, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements de la société 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 société 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 société 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 Particulières Do'Telecoms, le Client restituera les Équipements de la société à sa première demande. A ce titre, il autorise la société ou un tiers mandaté à pénétrer dans les Sites Utilisateur concernés, aux Heures Ouvrées, pour y récupérer lesdits Équipements. La société ne prend pas en charge les frais de remise en état des Sites Utilisateur pouvant résulter d'une dépose des Équipements de la société effectuée dans des conditions normales. Si, suite à une demande de la société, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de quinze (15) jours, et après mise en demeure adressée par lettre recommandée avec avis de réception et restée sans effet au terme d'un nouveau délai de quinze (15) jours, le Client paiera de la société, par jour de retard et par Équipement non restitué, une pénalité égale à vingt pour cent (20 %) du prix mensuel de la Commande concernée, sans préjudice de toute action en justice que la société pourrait engager.

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 société 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 société ou ne portent atteinte à la confidentialité des communications acheminées via le dit Réseau, ni ne causent aucun préjudice à la société ou à tout autre utilisateur du Réseau de la société. Pour ce faire, le Client s'engage à installer les équipements de La Société 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 d'accès SDLS

La société s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès SDLS en moins de quatre (4) heures et trente (30) minutes (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures Ouvrées, selon la procédure définie à l'Article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.** En dehors de ces horaires, le rétablissement est différé au premier Jour Ouvré suivant, avant 12 heures. Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée défini dans la commande, le Temps de Rétablissement est décompté à partir de la signalisation de l'Interruption par le Client conformément à l'Article ci-après sept (7) jours sur sept (7) et vingt-quatre (24) heures sur vingt-quatre (24). En cas de non-respect du Temps de Rétablissement d'un Lien d'Accès SDLS, la société versera par Lien d'Accès concerné une indemnité libératoire telle que définie ci-après :

- 4h30 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 10 % de la mensualité forfaitaire la commande (hors transport) pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée la commande (hors transport) pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande (hors transport) pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande (hors transport) pour le Lien d'Accès SDLS concerné.

Le cumul des pénalités relatives au Temps de Rétablissement est plafonné à une (1) Redevance Mensuelle par Lien d'Accès SDLS.

Sect. 4.02 IMS d'un lien d'accès SDLS

La société s'engage à maintenir l'IMS (Interruption Maximum du Service) d'un Lien d'Accès SDLS inférieure à trente (30) Heures Ouvrées annuelles. Lorsqu'une Interruption est constatée en Heure non ouvrée, la durée d'Interruption est comptabilisée à partir de la première Heure ouvrées qui suit. Si le Client a souscrit au service optionnel GTR Avancée défini dans la commande, la société s'engage à maintenir l'IMS du Lien d'Accès SDLS inférieure à vingt (20) heures annuelles. En cas de non-respect de l'IMS ci-dessus, les pénalités libératoires suivantes seront appliquées par Lien d'Accès SDLS concerné :

- Lien d'Accès sans souscription de l'option GTR Avancée :*
- 30h <= IMS < 33h : 10 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande (hors transport) pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
 - 33h <= IMS < 36h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande (hors transport) pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
 - 36h <= IMS < 39h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande (hors transport) pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
 - 39h <= IMS : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande (hors transport) pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;

- Lien d'Accès avec souscription de l'option GTR Avancée :*
- 20h <= IMS < 23h : 10 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
 - 23h <= IMS < 26h : 25 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
 - 26h <= IMS < 29h : 50 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande pour le Lien d'Accès SDLS concerné ;
 - 29h <= IMS : 75 % de la mensualité forfaitaire précisée sur la commande pour le Lien d'Accès SDLS 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 SDLS 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 d'Accès SDLS.

Sect. 4.03 Calcul des temps d'interruption et des temps de rétablissement

Les Interruptions et les Temps de Rétablissement seront décomptés entre l'heure à laquelle une Interruption est notifiée par le Client à la société, conformément à la procédure décrite à l'Article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**, et l'heure à laquelle la société notifie au Client le rétablissement du Service sur le Lien d'Accès SDLS concerné, conformément à l'Article **Erreur ! Source du renvoi introuvable.**

Sect. 4.04 Modalités de versement des pénalités

Les éventuelles pénalités dues par la société au Client conformément aux dispositions du présent Contrat constitueront la seule obligation et indemnisation due par la société, et l'unique compensation et recours du Client, au titre de la qualité du Service. Les pénalités seront calculées par année calendaire. Dans le cas où la date de Début de Service d'un Lien d'Accès SDLS intervient en cours d'année, les pénalités seront appliquées prorata temporis. La responsabilité de la société ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux service définis ci-dessus résultera :

- d'une modification de la Prestation demandée par le Client,
- d'un cas de force majeure tel que mentionné dans les Conditions Particulières Do'Telecoms,
- du fait d'un tiers,
- du fait du Client et en particulier du non-respect des spécifications techniques fournies par la société pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'un élément non installé et exploité par la société,
- de 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 société,
- d'une perturbation du réseau ou service de télécommunication de l'opérateur historique,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations de la société, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions à la société par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

Lorsque les conditions d'attribution seront remplies, le Client pourra, sans formalité supplémentaire, demander à la société le montant des pénalités correspondantes. Ce montant sera déduit par la société de la prochaine facture du Service au Client. Lorsque le Client demande l'application des pénalités pour non-respect de l'IMS, dans le respect de la procédure susmentionnée, et que la société 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 société, le Client pourra saisir la direction générale de la société de ce conflit.