

1. OBJET

Les présentes Conditions Particulières décrivent les conditions de fourniture du Service d'accès à Internet ou de réseau VPN basé sur des Services de Liens d'Accès ainsi que les Services Complémentaires associés.

Le service consiste en la fourniture d'une Prestation de raccordement d'un ou plusieurs Sites Client à un réseau de données par l'intermédiaire de Liens d'Accès Fibre ou Liens d'Accès 4G/5G,

Les trois éléments constitutifs du Service sont :

- Des Liens d'Accès et leurs débits associés,
- Un équipement de terminaison, de type 'routeur'
- Une adresse IP publique

2. USAGES INTERDITS

Le Client s'interdit tout usage illégal ou frauduleux du Service.

Il reconnaît par ailleurs que les usages décrits ci-après sont strictement prohibés. Sont notamment interdits, l'utilisation du Lien d'Accès pour :

- l'établissement de passerelles de réacheminement de communications (voix, données, SMS/MMS), ou encore des usages contraires à la réglementation tels que le streaming non autorisé ou les pratiques de type peer-to-peer illicites.
- L'envoi de SMS/MMS en masse.

Le non-respect des présentes interdictions entraînera la suspension ou la résiliation du Service.

3. ACCES PRINCIPAL

Les accès disponibles sont les suivants :

3.1 Lien d'Accès FTTH :

Le Lien d'Accès FTTH (Fiber To The Home) repose sur une infrastructure de fibre optique mutualisée, dans le cadre de laquelle le lien est établi en point-à-point entre le Nœud de Raccordement Optique (NRO) et le Site du Client.

L'accès FTTH est proposé dans le cadre d'un réseau mutualisé, sans garantie de continuité de service renforcée, et est par conséquent destiné à des usages courants ne nécessitant pas un niveau de criticité élevé.

La technologie FTTH permet d'atteindre, en mode "burst", des débits descendants pouvant aller jusqu'à 8 Gb/s (selon disponibilité dans le catalogue tarifaire).

L'accès FTTH est fourni avec une Garantie de Temps d'Intervention (GTI) de type J+1 best effort.

Cas de la Multi-Prise FTTH :

La fourniture d'une seconde prise FTTH dépend de sa disponibilité auprès du Gestionnaire du Réseau Fibre. Une étude de disponibilité est donc nécessaire en amont afin de valider la disponibilité de cette option sur le Site du Client.

Si le Client a déjà un Lien d'Accès FTTH sur son site, il devra préciser la référence de ce Lien d'Accès.

3.2 Lien d'Accès FTTE :

Le Lien d'Accès FTTE (Fiber To The Enterprise) repose sur une architecture de type point-à-point, depuis le Nœud de Raccordement Optique (NRO) de l'opérateur d'infrastructure jusqu'au site du Client. Contrairement au FTTB, qui s'appuie sur une infrastructure dédiée, le FTTE utilise le réseau optique existant de type FTTH, permettant une mutualisation partielle de la boucle locale.

Cette offre permet, selon l'éligibilité du site, de bénéficier :

- d'un débit garanti compris entre 5 Mb/s et 100 Mb/s;
- d'un débit en mode burst pouvant atteindre 1 Gb/s.

Le Lien d'Accès FTTE, selon le Gestionnaire du Réseau Fibre sélectionné est fourni soit avec :

- une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 4 Heures Ouvrées (4HO),
- une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 8 Heures Ouvrées (8HO)
- une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 1 Jour Ouvré (1JO)

En option, une GTR 4 heures, 24h/24 et 7j/7 peut être souscrite, sous réserve de sa disponibilité technique, pour les environnements nécessitant un niveau de continuité de service renforcé

3.3 Lien d'Accès FTTB / FTTO :

Le Lien d'Accès FTTB (Fiber To The Building) ou FTTO (Fiber To The Office) repose sur une architecture point-à-point, entre le Nœud de Raccordement Optique (NRO) de l'opérateur d'infrastructure et les locaux du client. Cette configuration permet de fournir des débits symétriques et garantis, pouvant varier de 2 Mb/s à plusieurs Gb/s, en fonction de l'éligibilité du Site.

Ce type d'accès est conçu pour les environnements nécessitant une stabilité de connexion, une latence réduite et un contrôle élevé des performances.

Le Lien d'Accès FTTB est assorti d'une Garantie de Temps de Rétablissement (GTR) de 4 Heures Ouvrées (4HO). Une option de GTR 4 Heures, 24h/24 et 7j/7 est disponible, pour les cas où une continuité de service renforcée est requise.

3.4 Lien d'Accès 4G/5G

Le Lien d'Accès 4G/5G peut être fourni en tant que lien principal, sous réserve de couverture radio satisfaisante sur le Site concerné. Cette solution permet l'accès à internet ou au réseau privé de l'entreprise avec une connectivité mobile, incluant un quota de données défini dans l'offre souscrite. Le débit, la stabilité et la disponibilité du service peuvent varier selon les conditions de réception, la charge réseau et la localisation géographique. Ce type d'accès est non garanti et ne fait l'objet d'aucun engagement de débit minimum ni de disponibilité continue.

4. SECOURS DES ACCES PRINCIPAUX

4.1 Secours des Liens d'Accès FTTH & FTTE

Mode de secours préconisé : secours du Lien d'Accès Principal FTTH ou FTTE via un back-up 4G/5G. Ce secours comprend :

- un équipement en mesure de gérer le back-up et la bascule du trafic, l'équipement pouvant être le même que celui utilisé pour le Lien FTTH ou FTTE.
- Une carte SIM.
- Un forfait data adapté à vos usages.

L'adresse IP de votre Lien d'Accès Principal sera également affectée au secours mobile afin de proposer une bascule transparente de tous vos flux en cas de rupture.

4.2 Secours des Liens d'Accès FTTB

4.2.1 Secours sur un réseau tiers

Un second Lien d'Accès FTTB est installé sur votre site. Ce 2^{ème} lien sera souscrit (selon disponibilité) chez un 2^{ème} Gestionnaire de Réseau Fibre. Un débit égal au Lien d'Accès Principal devra être commandé afin de secourir 100% des flux.

Un équipement sera installé par le Prestataire afin de prendre en charge la bascule / le routage des flux. Le mode de routage des flux : actif/actif ou Actif/Passif devra être choisi.

4.2.2 Secours sur le même réseau

Dans le cas où un accès équivalent ne serait pas disponible chez un 2^{ème} Gestionnaire de Réseau Fibre, nous vous proposons une sécurisation basée sur le même Gestionnaire de Réseau Fibre que le Lien d'Accès Principal.

Un second Lien d'Accès FTTB est installé sur votre site. Un débit égal au Lien d'Accès Principal devra être commandé afin de secourir 100% des flux.

Un équipement sera installé par le Prestataire afin de prendre en charge la bascule / le routage des flux. Le mode de routage des flux : actif/actif ou Actif/Passif devra être choisi.

4.2.3 Secours double adduction, double pénétration

Ce type d'architecture est soumis à étude et fera l'objet d'une cotation sur mesure.

5. LES OPTIONS

Adresses IP supplémentaires : le client peut souscrire à des packs d'adresses IP supplémentaires.

Wi-Fi : la demande du client doit être faite à la commande et avant l'installation de l'équipement sur Site. Selon l'équipement installé, le Wi-Fi pourra être disponible ou non.

6. ELIGIBILITÉ

Les prestations ne peuvent être fournies par le Prestataire que sur les communes situées sur l'ensemble du territoire français à l'exception des Départements et Territoires d'Outre-Mer.

Le Prestataire indiquera au Client l'éligibilité théorique au Service sur la base d'une adresse.

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

7. MISE EN SERVICE

7.1 Délai

Sauf accord contraire du client, le délai de Mise en Service standard d'un Lien Fibre, après acceptation par le Prestataire de la Commande ferme, sera :

- Sur le FTTB : de douze (12) semaines
- Sur le FTTE : de douze (12) semaines
- Sur le FTTH : de huit (8) semaines

Le délai de mise en service standard est un délai estimatif maximal dépendant de la zone et des travaux à effectuer. Les Liens d'Accès Fibre de 100M à 1G sont susceptibles de voir leur délai de mise en service allongé.

Le Prestataire effectuera l'ensemble des actions nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès, notamment auprès du Gestionnaire du Réseau Fibre. Le Prestataire lui transmettra l'ensemble des informations nécessaires à la mise en service du Lien d'Accès sur la foi des informations reçues du Client. Si ces dernières étaient incomplètes et/ou erronées et donnaient lieu à un refus de la part du Gestionnaire du Réseau Fibre et/ou à un retard de mise à disposition du Service, le Prestataire ne saurait en être tenu responsable.

Les délais de mise en service standard s'entendent hors Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC). En cas de DEC, le délai de mise en service standard ne s'applique pas et le Prestataire fera parvenir un devis au Client, lequel stipulera le délai applicable.

7.2 Équipements

7.2.1 Routeur

Un équipement est fourni par le Prestataire pour la Mise en Service de la fibre. Selon la région et selon le type d'accès Fibre souscrit, l'équipement pourra soit être livré par voie postale sur le Site Client puis installé par le Prestataire (vous devrez remettre l'équipement au technicien en charge de l'installation), soit apporté par le technicien du Prestataire le Jour du rendez-vous de l'installation.

Le Client s'engage à ce que ses équipements ou ceux de ses Utilisateurs Finaux n'interrompent, n'interfèrent, ni ne perturbent les services fournis par le Prestataire. Le Prestataire ne saurait être tenu responsable dans un tel cas de dysfonctionnement d'équipement.

Il est convenu que la responsabilité du Prestataire s'arrête au Point de Termination (port Ethernet présent sur l'Équipement sur lequel est raccordé le Lien).

Cet équipement peut appartenir au Prestataire et doit donc être renvoyé à la résiliation. En cas de panne identifiée comme étant liée à l'Équipement le Prestataire procédera à ses frais au remplacement de ce dernier.

7.2.2 ONT (Optical Network Termination)

Il assure la liaison entre le réseau fibre et l'Équipement du Prestataire.

Dans le cas d'une commande d'un Lien d'Accès FTTH, le Gestionnaire du Réseau Fibre pourra envoyer sur votre Site l'ONT (Optical Network Termination). Cet ONT devra être remis au technicien du Gestionnaire du Réseau Fibre, afin de procéder au Raccordement du Site.

7.3 Conditions préalables à la mise en service

7.3.1 Conditions préalables

Sept (7) Jours Ouvrés avant la Date communiquée pour le Raccordement du Site par le Gestionnaire du Réseau Fibre, le Client mettra à disposition du Prestataire ou de tout tiers désigné, des locaux d'implantation avec des conditions d'environnement permettant un bon fonctionnement. Et notamment :

- l'alimentation en énergie,
- l'environnement climatique et mécanique,
- la protection contre les perturbations électromécaniques et électromagnétiques,
- l'aménagement, notamment la surface minimale à fournir (équipement, baie),
- l'adduction du bâtiment au réseau,
- la gaine pour le câblage de la desserte interne.

A défaut, le Prestataire négociera une nouvelle Date de Raccordement du Site qui ne pourra excéder de quinze (15) jours.

Le Prestataire intervient de manière concomitante ou a posteriori du Raccordement du Site par le Gestionnaire du Réseau Fibre pour installer l'Équipement Client et finaliser la Mise en Service.

Il appartient au Client d'assurer le raccordement de son réseau local à l'Équipement du Prestataire ou à défaut d'autoriser le Prestataire à effectuer, sous la seule responsabilité du Client, ce raccordement lors du rendez-vous d'installation. Le Prestataire ne prend pas en charge la fourniture et l'installation d'équipement de LAN (Local Area Network) ou de téléphonie du Client.

La responsabilité du Prestataire 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.

Afin d'assurer le succès de la Mise en Service le Client désignera durant toute la phase de préparation jusqu'à la Mise en Service, un interlocuteur unique, interface privilégiée du Prestataire.

La Mise en Service est réalisée en Heure Ouvrées. En cas de demande de réalisation en Heures Non-Ouvrées un devis sera soumis au client.

7.3.2 Desserte interne

Un câblage incluant un métrage prédéfini maximum sera réalisé lors du Raccordement du Site.

Sur les Liens d'Accès FTTH, FTTE, et FTTB la longueur de ce câblage diffère selon Gestionnaire du Réseau Fibre. La longueur de ce câblage inclus pourra vous être indiquée sur demande.

Le Gestionnaire du Réseau Fibre effectue uniquement les prestations suivantes :

- Percement léger des murs
- Ajout de petites fournitures permettant le passage de câbles
- Travaux jusqu'à 2,5m de hauteur maximum
- Pose du câble en apparent, ou à l'intérieur d'une gaine technique, d'une goulotte ou d'un chemin de câble existant, sous réserve que ce soit rendu accessible (ouvert) par le Client, et tout ceci, sans déplacement de mobilier

Il respecte de la réglementation sur l'amiante (DTA pour les immeubles construits avant 1997).

Il n'effectue pas de prestations qui nécessitent des passages de câble dans les faux plafonds et faux planchers hormis si celui-ci est aigüillé.

Au-delà de ces travaux, il appartient au Client, à ses frais, de s'assurer que les travaux de Desserte Interne supplémentaires sont réalisés en amont de l'intervention de Raccordement du Site par le Gestionnaire du Réseau Fibre.

Dans le cas où l'Utilisateur autoriserait, oralement ou par écrit, le Gestionnaire du Réseau Fibre à réaliser des travaux de Desserte Interne donnant lieu à facturation, alors même que le Client n'aurait pas commandé cette prestation supplémentaire auprès du Prestataire, le Client s'engage à prendre en charge les frais afférents à ces travaux, tels que présentés par le

Gestionnaire du Réseau Fibre, que ceux-ci soient facturés directement au Client ou au Prestataire.

DESSERTE INTERNE COMPLEMENTAIRE (AXIONE)

La nécessité d'une prestation de Desserte Interne Complémentaire peut n'être détectée par le Prestataire que lors d'une visite technique en Domaine Privé systématiquement faite à chaque commande.

Suite à cette visite technique, si une Difficulté Exceptionnelle de Construction est identifiée en domaine privé, Le Prestataire alerte sans délai le client avant de démarrer les travaux. Le client est libre d'annuler la commande dans un délai de cinq (5) Jours Ouvrés en s'acquittant de frais d'annulation de 500€.

En ce qui concerne la possibilité d'annuler la commande si le client n'accepte pas la(les) DIC :

- Jusqu'à 4 semaines après l'AR : Facturation des FAS/FAS ou Frais réels. C'est le montant le plus élevé qui sera retenu.
- 4 semaines après l'AR mais avant MES : Facturation des FAS/FAR + la moitié de l'abonnement souscrit jusqu'à la fin de l'engagement.

7.3.3 Accès au Site du Client

Pour toute intervention justifiée par la Commande ou l'entretien d'un Lien d'Accès Fibre, le Client doit permettre au Prestataire, et à toute personne mandatée par elle, d'accéder au Site dans les locaux où doit être/est situé le Point de Termination de ce Lien. Cet accès doit être permis 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 le Prestataire dans les conditions susmentionnées, le calcul du délai de rétablissement sera alors suspendu, jusqu'à la fourniture, par le Client, de l'accès au Site Utilisateur.

7.3.4 Engagements Client

Le Client s'engage à ce que ni lui, ni les Utilisateurs Finaux ne modifient les Équipements du Prestataire et, en particulier, ceux installés sur les sites du Client. Ni le Client, ni les Utilisateurs Finaux ne doivent :

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

Le Client assume pour lui-même et les Utilisateurs Finaux, en qualité de gardien, les risques correspondant aux Équipements du Prestataire, dès leur livraison et jusqu'au moment de leur restitution. Cette responsabilité couvre en particulier les cas de détérioration des Équipements du Prestataire liés au non-respect des présentes Conditions Particulières.

7.4 Mise en Service

Le Prestataire procédera à la Mise en Service du Lien d'Accès le jour où il installera l'Équipement. Il remettra au Client, par tous moyens, un avis de mise en service qui matérialisera le début du Service et le premier jour de la facturation. Le Client disposera alors d'un délai de 5 jours ouvrés pour contester la Mise en Service en motivant ses réserves par écrit. En cas de réserves justifiées le Prestataire proposera au Client une nouvelle intervention pour corriger les anomalies relevées.

A défaut de réserves, passé les 5 Jours ouvrés, le Service sera réputé Mis en Service.

Il est précisé que, dans le cadre d'une commande d'un Lien d'Accès FTTH, la présence d'une prise optique FTTH existante sur le Site implique l'acceptation par le Client de l'écrasement du service actuellement associé à ladite prise. Lorsque l'option est disponible à la commande, le Client peut souscrire à l'option "multi-Prise", permettant l'installation d'une seconde prise optique sans impact sur le service existant basé sur un Lien d'Accès FTTH.

8. OPTIONS

8.1 Livraison Express

Certains Liens d'Accès FTTH peuvent être commandés avec une option « livraison express ». Cela permet de livrer un Lien d'Accès Fibre avec un délai inférieur au délai standard du Service. Cette option (si disponible) doit être commandée en même temps que le Lien auquel elle s'applique en spécifiant la Date de Mise à Disposition Souhaitée. Cette option est soumise à une étude de faisabilité. Si la livraison express n'est pas réalisable, les délais standards s'appliquent. En cas d'annulation de la commande, des frais seront alors facturés. L'amélioration du délai de livraison dépend de la capacité opérationnelle du Gestionnaire du Réseau Fibre à fournir cette prestation au moment de sa commande.

8.1.1 GTR étendue

Sur certains Liens d'Accès une GTR étendue est disponible.

Si le Client a souscrit au service optionnel GTR étendue, le Prestataire s'engage à rétablir le service d'un Lien Fibre (FTTB ou FTTE si disponible) en moins de quatre (4) heures à compter de la signalisation de l'interruption par le Client en Heures non ouvrées. Charge au client de faire son affaire de l'accès à ses locaux dans les plages horaires Non Ouvrées.

8.1.2 Réseau Privé

L'option réseau privé (VPN) doit être souscrite à la commande.

Cette option est une solution d'interconnexion sécurisée permettant à vos Sites distants de faire transiter leurs données uniquement sur le réseau opérateur sans jamais passer par l'Internet public.

9. MODIFICATIONS

9.1 Liens d'Accès et options

Les demandes relatives aux modifications de Liens d'Accès et d'options supposent la réalisation d'une étude de faisabilité préalable par le Prestataire. Après étude de faisabilité positive, les opérations sont réalisées dans le délai standard de Mise en Service des Liens d'Accès défini à l'article « Mise en Service / Délai » des présentes.

Des modifications de débit, upgrade ou downgrade, des Liens Fibre peuvent être réalisées ou pas (dans certains cas spécifiques). Toute demande de modification donne lieu à facturation. Dans certains cas, sa mise en œuvre peut nécessiter la résiliation préalable du lien Fibre.

Toute modification de Service initiée par une Commande Client de type upgrade entraîne une nouvelle période d'engagement. Les downgrades ne sont autorisés qu'à l'issue de la période d'engagement initiale, sauf certains cas où le Gestionnaire du Réseau Fibre ne permet pas le downgrade de débit sur les accès engagés ou non (liste fournie sur demande). En cas de downgrade commandé après cette échéance, une nouvelle période d'engagement s'appliquera.

Le Prestataire ne garantit pas la continuité du Service pendant les opérations décrites au présent article.

9.2 Déménagement d'un Site

Les demandes relatives aux déménagements d'un Site au sein du Contrat entraînent :

- la résiliation du Lien d'Accès afférent à ce Site, qui devra être effectuée conformément aux dispositions de l'article "Résiliation à l'initiative du Client" des présentes. En cas de déménagement intervenant avant l'échéance de la période d'engagement, le Client restera redevable des Frais contractuels stipulés dans ce même paragraphe "Résiliation à l'initiative du Client".
- La création d'un nouveau Lien d'Accès qui est assimilée à une nouvelle Mise en Service, facturée en tant que telle, et donne lieu à un nouvel engagement de durée, conformément aux conditions contractuelles en vigueur.

10. CONDITIONS FINANCIÈRES

10.1 Prix et facturation

Les tarifs s'entendent hors Difficultés Exceptionnelles de Constructions (DEC). En cas de DEC, l'Annexe tarifaire ne s'applique pas et le Prestataire fera parvenir un devis au Client.

En contrepartie du Service défini dans le présent Contrat, le Client paiera au Prestataire des Frais D'Accès au Service ainsi qu'une redevance mensuelle. Cette redevance mensuelle comprend la facturation du Lien d'Accès et options de service souscrites. Des Frais pour des options ponctuelles peuvent également s'appliquer.

10.2 Facturation du Service

Chaque début de mois M, le Prestataire adressera au Client une facture correspondant au mois M et reprenant :

- les frais d'accès, les Liens d'Accès livrés pendant le mois M-1 ;
- les redevances mensuelles du service des options et des Liens d'Accès livrés pendant le mois M-1 ;
- les redevances mensuelles du service des options et des Liens d'Accès livrés pendant le mois M-1 ; au titre du Mois M

10.3 Évolutions tarifaires

Se référer aux Conditions Générales de Vente Opérateur

11. DUREE

Le Client souscrit au Service pour la Durée Minimale prévue au Formulaire d'Accès aux Offres.

A la fin de la période initiale, le contrat sera tacitement reconduit par période d'une année.

La période initiale débute à la date de Mise à Disposition du Service, confirmée par courrier électronique du Prestataire envoyé au Client.

12. CONSÉQUENCES DE LA RESILIATION D'UNE COMMANDE

ADSL : Toute résiliation d'un lien ADSL qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 69€ HT.

EFM : Toute résiliation d'un lien EFM qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 82€ HT pour un lien SFR et de 69€HT pour un lien ORANGE ou BOUYGUES.

FTTB / FTTE : Toute résiliation d'un lien FTTB ou FTTE qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 78€ HT.

FTTH : Toute résiliation d'un lien FTTH qui n'est plus sous engagement par le Client rendra immédiatement exigible une indemnité forfaitaire de résiliation d'un montant de 82€ HT.

En cas de résiliation d'une Commande, le Client restituera les Équipements du Prestataire à sa première demande.

Si, suite à une demande du Prestataire, le Client n'a pas permis la restitution dans un délai de trente (30) jours, le Client paiera au Prestataire le prix des Équipements non restitués dans le délais impartis.

13. PROCEDURE DE NOTIFICATION DES INTERRUPTIONS & ENGAGEMENTS

13.1 Support

Le Prestataire fournit à ses Clients un point d'entrée unique qui assure l'accueil, la prise en compte, l'aiguillage et le suivi des notifications d'Interruptions.

Toute notification d'interruption doit être transmise au Prestataire selon la procédure de notification communiquée en parallèle de la contractualisation.

13.2 Temps de rétablissement du Service (GTR)

13.2.1 Définition GTR/GTR étendue

Sur les Liens avec une GTR 4 Heures, Heures et Jours Ouvrés, le Prestataire s'engage à rétablir le service du Lien en moins de quatre (4) heures (ci-après "le Temps de Rétablissement") à compter de la signalisation de l'Interruption par le Client pendant les Heures et Jours Ouvrés.

En cas de signalisation d'une interruption en dehors des Heures ouvrées, le rétablissement est différé au premier Jour ouvré, suivant, avant 12 heures.

Sur les liens pour lesquels une Option de GTR étendue est disponible et a été souscrite, le Prestataire s'engage à rétablir le service d'un Lien d'Accès en moins de quatre (4) heures 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.

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

- 4h00 < Temps de Rétablissement <= 6h00 : 25 % de la mensualité du Lien Fibre concerné ;
- 6h00 < Temps de Rétablissement <= 8h00 : 50 % de la mensualité du Lien Fibre concerné ;
- 8h00 < Temps de Rétablissement <= 10h : 75 % de la mensualité du Lien Fibre concerné ;
- 10h < Temps de Rétablissement : 100 % de la mensualité du Lien Fibre concerné.

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

Ces pénalités sont libératoires et sont calculées conformément à l'article suivant « Modalités de versement des pénalités ».

13.3 IMS

Le Prestataire s'engage à maintenir l'IMS (Indisponibilité Maximale du Service sur un Site) d'un Lien d'Accès FTTB inférieure à treize (13) Heures Ouvrées annuelles. Ne sont pas concernés les Liens d'Accès FTTH, FTTE ou Mobiles 4G/5G.

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

- 13h <= IMS < 15h : 25 % de la mensualité du Lien Fibre concerné ;
- 15h <= IMS < 17h : 50 % de la mensualité du Lien Fibre concerné ;
- 17h <= IMS < 19h : 75 % de la mensualité du Lien Fibre concerné ;
- 19h <= IMS : 100 % de la mensualité du Lien Fibre concerné.

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

Ces pénalités sont libératoires et sont calculées conformément à l'article suivant « Modalités de versement des pénalités ».

13.4 Maintenance et délai de prévention

Le Prestataire s'engage à prévenir le Client de toute suspension et/ou interruption de tout ou partie du Service selon les conditions suivantes :

- Maintenance planifiée, sans impact sur le service entre 22H et 5h, tous les jours. Prévenance = 48H.
- Maintenance planifiée, avec impact sur le service entre 22H et 5H, du vendredi au dimanche. Prévenance = 48 H.
- Maintenance urgente, hors situation de panne entre 22H et 5H, tous les jours. Prévenance = le jour même.
- Maintenance curative d'urgence (service en panne) à toute heure, tous les jours. Prévenance = Best Effort.

Les interruptions issues de la maintenance ne sont pas décomptées dans le calcul des engagements et pénalités.

13.5 Modalités de versement des Pénalités

Les éventuelles pénalités dues par le Prestataire au Client constitueront la seule obligation et indemnisation due par le Prestataire, et l'unique compensation et recours du Client au titre des interruptions de Service en cause.

Les pénalités seront calculées et notifiées par le Client au Prestataire chaque début de mois pour le mois écoulé, au plus tard le dix (10) du mois, et uniquement si toutes les conditions d'attribution sont remplies. Leur montant devra être déduit par le Prestataire dans la facture suivant leur notification, au mois, ou au prorata temporis si la date de Début de Service s'est réalisée en cours de mois.

La responsabilité du Prestataire ne pourra être engagée et aucune pénalité ne sera due lorsque l'Interruption ou le non-respect des engagements de niveaux 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 le Prestataire pour la mise en œuvre du Service ou d'un mauvais fonctionnement de la Desserte interne,
- d'une perturbation ou interruption dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par le ou les exploitants des réseaux auxquels sont raccordées les installations du Prestataire, et notamment en cas de dysfonctionnement des réseaux d'infrastructure des concessionnaires du domaine public,
- de modifications dues à des prescriptions faites au Prestataire par l'Autorité de Régulation des Télécommunications ou tout autre organisme réglementaire.

13.6 Valeurs indicatives de performance 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 du Lien d'Accès est de la responsabilité du Client.

- % de pertes de paquets : 0,001 %
- Latence : 40ms

14. TRAITEMENT DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Traitement pour lequel le Prestataire se positionne en tant que sous-traitant :
Acheminement des communications électroniques.

Finalité du traitement :

La finalité du traitement porte sur l'acheminement des communications électroniques émises et reçues par les Utilisateurs Finaux, incluant :

- l'acheminement des communications électroniques
- la recherche d'éventuelles infractions

Fondement du traitement :

Le traitement est nécessaire à l'exécution du contrat conclu entre les Parties, et répond au respect d'obligations légales, ainsi qu'aux intérêts légitimes propres au Client de fournir des moyens de communication à ses utilisateurs.

Identification des Données Personnelles concernées :

Les Données Personnelles concernées par ce traitement sont :

- les informations permettant d'identifier l'Utilisateur ;
- les données permettant d'identifier le ou les destinataires de la communication électronique ;
- les données d'identification de l'origine et la localisation de la communication électronique.

Durée de conservation de ces données personnelles :

- Les données de connexion sont conservées pendant un (1) an au titre du Code des Postes et des Communications Électroniques.

15. DEFINITIONS

Client : désigne la personne morale signataire du contrat.

Équipement : routeur fourni par le Prestataire, installé par le Prestataire. C'est sur cet Équipement qu'est situé le Point de Terminaison.

Fibre : désigne le support d'accès utilisé pour la fourniture, totale ou partielle, du Service. La Fibre peut être de type FTTH (Fiber To The Home), FTTE (Fiber To The Enterprise) ou FTTB (Fiber To The Office), selon le Service retenu.

Gestionnaire du Réseau Fibre : désigne l'exploitant du réseau Fibre utilisé pour fournir le Lien d'Accès.

GTR : Garantie de Temps de Rétablissement.

Heures Ouvrées : désigne la période de 8h à 18h les jours Ouvrés.

IMS : Indisponibilité Maximale du Service sur un Site.

Jours Ouvrés : désigne tout jour à l'exception du samedi, dimanche et de tout jour férié.

Lien d'Accès : désigne le lien de raccordement du Site du Client, basé sur une infrastructure Fibre optique ou Mobile 4G/5G.

Lien d'Accès Principal : désigne le Lien d'Accès étant identifié comme principal sur le Site par opposition au Lien de Back-up étant défini comme un Lien d'Accès Secondaire.

Mise en Service : désigne la date à laquelle le Service est réputé livré et opérationnel, c'est-à-dire conforme aux spécifications convenues et prêt à être utilisé par le Client.

Prestataire : désigne la société fournisseur du service concerné par ce contrat.

Raccordement du Site : désigne l'intervention réalisée par le Gestionnaire du Réseau Fibre en vue de raccorder le bâtiment du Client au réseau de fibre optique. Cette opération constitue une étape préalable à l'activation du Service et n'implique pas, en tant que telle, la Mise en Service effective de celui-ci.

Service Principal : Service souscrit par le Client lors de la signature du contrat, constituant la prestation principale objet de l'abonnement. Il correspond à la composante essentielle de l'offre et conditionne la souscription et le fonctionnement des éventuels Services Complémentaires.

Service Complémentaire : Service souscrit en complément du Service Principal, destiné à en étendre les fonctionnalités, à en renforcer les garanties ou à en optimiser l'exploitation. Il ne peut être souscrit ni fonctionner indépendamment du Service Principal auquel il est rattaché.

Utilisateur Final : désigne un collaborateur du Client.